

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA PLATEFORME « ZARA RESELL »

Les présentes Conditions générales (les « **Conditions** ») régissent l'accès, la navigation et l'utilisation de la plateforme Zara Resell (« **Zara Resell** »), intégrée à l'espace circulaire « Zara Pre-Owned », accessible depuis le site web www.zara.com et sur l'application Zara (ci-après, le site web et l'application seront collectivement désignés sous le nom de « **Plateforme** »). Veuillez lire les présentes conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (collectivement désignées sous le nom de « **Politiques** ») avant d'utiliser Zara Resell.

La société correspondant au pays de l'utilisateur vendeur (comme indiqué ci-dessous) met Zara Resell à la disposition des utilisateurs par l'intermédiaire de la marque ZARA (ci-après, « **Zara** »), indépendamment du navigateur, du support numérique, du média ou de l'appareil utilisé pour y accéder :

- ZARA ESPAÑA, S.A., dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, La Corogne, Espagne, et dont le numéro d'identification fiscale (NIF) est ES A15022510.
- ITX PORTUGAL - CONFECÇÕES, S.A., dont le siège social est situé Avenida Fontes Pereira de Melo, n° 49, 2e étage gauche. (Paroisse de S. Sebastião da Pedreira) 1050-120, Lisbonne, Lisbonne, Sud – Ville de Lisbonne, Portugal, titulaire du numéro d'identification fiscale PT 500781419.
- Zara France, S.A.R.L., au capital de 59 760 880 euros, dont le siège social est situé 22 Rue Bergère 75009, Paris, France, enregistrée au registre de commerce de Paris sous le numéro 348 991 555, avec le numéro de TVA intracommunautaire FR 36348991555 et l'adresse e-mail suivante : info-fr@zara.com, et le téléphone : 01 55 78 88 88 (appel gratuit en fonction de votre réseau mobile).
- KG Zara Deutschland B.V. & Co., dont le siège social est situé Mönckebergstrasse 11, 20095, Hambourg, Allemagne, et dont le numéro de TVA est DE 815218175.
- Inditex Belgique S.A., dont le siège social est situé Rue aux Laines, 68/72, 1000, Bruxelles, Belgique, et dont le numéro de TVA est BE 0450661802.
- ITX Nederland, B.V., dont le siège social est situé Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM, Amsterdam, Noord-holland, Pays-Bas, et dont le numéro de TVA est NL 804615627B01.
- ITX Luxembourg S.A., dont le siège social est situé 25, boulevard F. W. Raiffeisen 2411, Luxembourg, Luxembourg, et dont le numéro de TVA est LU 27754139.
- Inditex Österreich GMBH, dont le siège social est situé Kärntner Straße 11 / Top 6, 1010, Wien, Autriche, et dont le numéro de TVA est AT U46400201.
- ITX Italia SRL, dont le siège social est situé Largo Corsia dei Servi, 3 - 20122 Milano - Italie, Partita IVA IT 11209550158.
- ITX Finland OY, dont le siège social est situé Aleksanterinkatu 19, 00100, Helsinki, Finlande, et dont le numéro d'identification fiscale est FI 15444413.
- ITX Retail Ireland Limited, dont le siège social est situé Fifth Floor, Block 5 Harcourt Centre, Harcourt Road Dublin 2, Irlande, et dont le numéro de TVA est IE 6367364Q.
- ITX CROATIA, LTD., dont le siège social est situé Avenija Dubrovnik 16 - Avenue Centar, 10000 Zagreb, Croatie, et dont le numéro d'identification OIB est HR 48857810659.
- INDITEX SLOVAKIA, S.R.O., dont le siège social est situé rue Einsteinova, 18 851 01, Bratislava, Bratislava, Slovaquie, Slovaquie, numéro de TVA SK 2022395078.
- ITX HELLAS SINGLE MEMBER S.A., dont le siège social est situé au 59, rue Stadiou, 10551 Athènes, Grèce, et dont le numéro d'identification fiscale est le GR 094352564.

- ITX S, D.O.O., dont le siège social est situé Ameriška ulica 8, 1000, Ljubljana, Slovénie, et dont le numéro d'identification fiscale est SI 14720078.

(ci-après dénommés individuellement ou conjointement comme « **Zara** »)

La plateforme Zara Resell, intégrée à l'espace circulaire « Zara Pre-Owned », a pour objectif de permettre l'achat d'Articles d'utilisateurs par d'autres utilisateurs afin de favoriser la circularité et d'allonger la durée de vie utile des articles Zara ou Zara Home, comme expliqué ci-dessous.

1. CONDITIONS ET ACCEPTATION

- 1.1. Les présentes Conditions régissent la participation des utilisateurs (génériquement désignés comme les « **Utilisateurs** », « **vous** » ou désignés spécifiquement comme les « **Utilisateurs Acheteurs** » ou les « **Utilisateurs Vendeurs** », le cas échéant) sur Zara Resell.
- 1.2. Acheter et vendre en utilisant Zara Resell engage la seule responsabilité des Utilisateurs conformément aux présentes Conditions. Zara décline toute responsabilité pour les transactions entre Utilisateurs, sauf dans les cas énoncés dans les présentes Conditions.
- 1.3. L'utilisation de Zara Resell est soumise à ces Conditions. En utilisant Zara Resell, les Utilisateurs confirment avoir lu et accepté les présentes Conditions.
- 1.4. Zara Resell est accessible aux utilisateurs résidant en Espagne (à l'exception des îles Canaries, de Ceuta et de Melilla), au Portugal, en France métropolitaine, en Allemagne, en Belgique, aux Pays-Bas, au Grand-Duché de Luxembourg, en Autriche, en Italie, en Finlande, en Irlande, en Croatie, en Slovaquie, en Grèce et en Slovénie (le « **Territoire** »), ce qui entraîne les conséquences potentielles liées à une vente transfrontalière. En utilisant Zara Resell, chaque utilisateur confirme qu'il réside sur le territoire. Tout Utilisateur tentant d'utiliser Zara Resell en dehors du Territoire le fait à ses propres risques.
- 1.5. Zara Resell ne doit pas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales (c'est-à-dire que les 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). Zara se réserve le droit de suspendre ou d'annuler le compte de tout Utilisateur exploitant ou tentant d'exploiter Zara Resell à des fins professionnelles ou commerciales. En utilisant Zara Resell, chaque utilisateur déclare agir en tant qu'utilisateur non professionnel. Zara informe les Utilisateurs agissant à des fins professionnelles ou commerciales alors qu'ils se présentent en tant qu'utilisateurs non professionnels que les pratiques commerciales trompeuses sont punies par la loi applicable.
 - En effet, au Portugal, les pratiques trompeuses (visées aux articles 4 à 12 de la loi n° 57/2008, du 26 mars) de la part d'utilisateurs agissant à titre professionnel alors qu'ils se présentent comme des consommateurs ou des non-professionnels sont passibles d'une amende pouvant aller jusqu'à 75 000,00 euros.
 - En Italie, les pratiques commerciales trompeuses des utilisateurs qui agissent à titre professionnel ou commercial tout en se présentant comme des particuliers sont passibles, en vertu de l'article 27 du Code de la consommation italien, d'une amende comprise entre 5 000 et 10 000 000 euros.

- En France, les pratiques trompeuses (visées aux articles L. 121-2 à L. 121-4) de la part d'Utilisateurs agissant à titre professionnel alors qu'ils se présentent comme des particuliers sont passibles de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros en vertu de l'article L. 132-2 du Code de la consommation. Le montant de l'amende peut être augmenté, proportionnellement aux bénéfices dérivant de l'infraction, à 10 % du chiffre d'affaires annuel moyen calculé sur la base des trois derniers chiffres d'affaires annuels moyens connus à la date de l'infraction, ou à 50 % des dépenses occasionnées par la publicité ou la pratique constituant l'infraction. Ce taux augmente à 80 % dans le cas de pratiques commerciales trompeuses mentionnées aux points b et e de la section 2° de l'Article L. 121-2 lorsqu'elles sont basées sur les déclarations environnementales.
- En Slovénie, conformément à l'article 239 de la loi sur la protection des consommateurs (Journal officiel de la République de Slovénie, n° 130/22), les pratiques commerciales trompeuses des utilisateurs agissant à titre professionnel, alors qu'ils se présentent comme des consommateurs ou des professionnels, sont punissables, en vertu de l'article 47 de la loi sur la protection des consommateurs, d'une amende pouvant aller jusqu'à 50 000,00 euros, tandis que la personne responsable peut se voir infliger une amende pouvant aller jusqu'à 5 000,00 euros.
- En Croatie, conformément à l'article 149 de la loi croate sur la protection des consommateurs (Journal officiel n° 19/2022, tel que modifié), les pratiques commerciales trompeuses des utilisateurs qui agissent à titre professionnel ou commercial tout en se présentant comme des consommateurs ou des non-professionnels (visées à l'article 37, paragraphe 1, point 23), sont passibles d'une amende pouvant aller jusqu'à 26 545 euros pour une personne morale et jusqu'à 1 991 euros pour la personne responsable au sein de la personne morale ou le commerçant individuel.
- En Grèce, les pratiques commerciales trompeuses (commises par des utilisateurs qui agissent à titre professionnel alors qu'ils se présentent comme des consommateurs ou des non-professionnels) sont sanctionnées tant sur le plan pénal qu'administratif.

1.6. Les Utilisateurs confirment que l'utilisation de Zara Resell n'implique aucune obligation en matière de TVA pour l'Utilisateur. Par la présente, l'Utilisateur s'engage à indemniser Zara pour tout coût ou responsabilité éventuellement occasionnés à Zara résultant des obligations de l'Utilisateur en matière de TVA.

2. DESCRIPTION ET OPÉRATION DE ZARA RESELL

- 2.1. Zara Resell a été créé afin d'offrir aux Utilisateurs la possibilité d'acheter et/ou de vendre certains vêtements ou accessoires appartenant à la marque Zara et des produits textiles appartenant à la marque Zara Home (les « **Articles** ») dans le but de promouvoir la circularité et de prolonger leur durée de vie utile.
- 2.2. Zara se réserve le droit de rejeter les annonces d'Articles ou le contenu d'une offre à son entière discrétion, y compris, entre autres, les annonces pour des Articles Inéligibles (tels que définis à la Clause 2.4 ci-dessous), ou lorsque Zara, à son entière discrétion, considère qu'un Article ou une annonce enfreint les présentes Conditions.

- 2.3. Afin d'utiliser Zara Resell, les Utilisateurs Vendeurs devront y afficher les Articles qu'ils souhaitent vendre conformément aux dispositions de la Clause 6 ci-dessous.
- 2.4. Les sous-vêtements, chaussettes, maillots de bain, produits cosmétiques, meubles de toute nature, produits faisant l'objet d'un rappel, produits dont la vente est soumise à une restriction d'âge ou interdite par la loi, ainsi que, plus généralement, tous les produits autres que ceux mentionnés à la clause 2.1, constituent des « **Annonces non éligibles** », exclues du périmètre de Zara Resell et ne pouvant faire l'objet d'aucune transaction entre les Utilisateurs Vendeurs et les Utilisateurs Acheteurs sur Zara Resell. Zara se réserve le droit d'annuler et/ou de bloquer toute annonce non conforme.
- 2.5. Sous réserve des clauses 2.1, 2.4, 6 et 7, il n'existe aucune restriction à l'utilisation de Zara Resell en ce qui concerne la saison des articles, leur état ou le point de vente où l'article a été acheté, à condition que l'utilisateur vendeur remplisse les conditions énoncées à la clause 6 ci-dessous, y compris, mais sans s'y limiter, l'obligation de fournir une description honnête, véridique, objective et précise de l'article sur Zara Resell.
- 2.6. L'accord passé entre l'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur concernant le ou les Articles crée un contrat de vente à valeur obligatoire, conformément à la Clause 10, ci-dessous, selon laquelle l'Utilisateur Acheteur s'engage à payer à l'Utilisateur Vendeur le prix total en euros concordé et que l'Utilisateur Vendeur s'engage à transférer la propriété du ou des Articles et à le/les remettre au transporteur choisi par l'Utilisateur Acheteur. L'Utilisateur comprend et accepte que Zara n'est partie d'aucun contrat de vente entre les Utilisateurs.
- 2.7. La livraison des Articles sera arrangée conformément à la Clause 11.
- 2.8. Sous réserve des dispositions des présentes Conditions et de la législation applicable, les Utilisateurs acceptent que Zara puisse adopter les mesures jugées appropriées afin de créer une plateforme d'utilisateurs actifs et de minimiser le risque d'annulation des transactions effectuées sur Zara Resell. À titre d'exemple, Zara peut mettre en pause les Articles affichés sur Zara Resell une fois qu'une certaine période de temps s'est écoulée depuis la publication de leur annonce sur la plateforme (qui peut être réactivée à tout moment par les Utilisateurs Vendeur) ou peut afficher des informations sur l'activité des Utilisateurs Vendeurs sur Zara Resell.
- 2.9. Le vendeur s'engage à expédier la commande dans le délai d'expédition maximal fixé par Zara. Le délai de livraison maximal applicable sera communiqué par Zara par le biais de notifications par e-mail ultérieures et est également disponible dans le compte de l'utilisateur vendeur. Si l'Utilisateur vendeur ne parvient pas à expédier la commande dans ce délai d'expédition maximal, Zara sera en droit, à titre de compensation pour les frais engagés dans le cadre de la transaction avortée, de déduire et de conserver un montant équivalent aux frais d'expédition applicables, tels qu'indiqués sur la Plateforme.
- 2.10. La participation à Zara Resell est gratuite pour l'Utilisateur Vendeur. L'Utilisateur Acheteur paiera des frais de transaction de 1 € plus 5 % du prix total du ou des Articles achetés pour chaque transaction, en plus du prix du ou des Articles, des frais de livraison applicables et de tous les autres frais supplémentaires éventuellement applicables. Tous les frais seront clairement indiqués avant de passer la commande. Les frais de livraison sont affichés avant de cliquer sur le bouton « Autoriser le paiement ».

- 2.11. L'Utilisateur Vendeur recevra seulement, dans le cadre de la transaction, le prix du ou des Articles, et aucune autre somme supplémentaire à cet effet. En cas de réclamation concernant un Article quel qu'il soit, Zara se réserve le droit de demander aux services de paiement de suspendre tout paiement reçu conformément à la Clause 18 ci-dessous.
- 2.12. Le ou les Articles faisant l'objet de la transaction ne peuvent pas être échangés pour un autre article ou un service.
- 2.13. En utilisant Zara Resell, l'utilisateur vendeur déclare mettre en vente l'article concerné de son plein gré. En utilisant Zara Resell, l'Utilisateur Vendeur accepte de transférer la propriété des Articles et de livrer le ou les Articles à l'Utilisateur Acheteur, gratuitement et sans charge pour l'Utilisateur Acheteur concerné.
- 2.14. Les Utilisateurs acceptent que Zara, en tant qu'intermédiaire, ne saura être tenu responsable ou obligé à remplacer ou à compenser un Utilisateur pour les Articles vendus, sauf dans la mesure indiquée ci-dessous.
- 2.15. Pour plus d'informations, veuillez consulter le Guide de l'acheteur et le Guide du vendeur dans la section d'aide de Zara Resell, accessible à tout moment pendant votre navigation et votre utilisation du site.
- 2.16. Les Utilisateurs acceptent que le rôle de Zara consiste exclusivement à :
 - 2.16.1. connecter les Utilisateurs dans le but de promouvoir la circularité et d'étendre la durée de vie utile de Zara ou des articles Zara Home ;
 - 2.16.2. fournir des services de retrait et de livraison selon les termes de la Clause 11 ci-dessous ;
 - 2.16.3. mettant les utilisateurs en relation avec les services de paiement fournis par Stripe Payments Europe, Ltd. (« **Stripe** »), une société enregistrée en Irlande (ce qui nécessite l'acceptation préalable du « Contrat de compte connecté Stripe » par les utilisateurs vendeurs, disponible sur stripe.com) ; et
 - 2.16.4. fournir un service client limité selon les termes de la Clause 18.

3. ZARA RESELL ACCÈS ET UTILISATION

- 3.1. Pour accéder, utiliser, acheter et/ou vendre des articles sur Zara Resell, vous devez vous inscrire en tant qu'utilisateur.
- 3.2. Les Utilisateurs doivent choisir un mot de passe lors de la création d'un compte Utilisateur.
- 3.3. En acceptant les présentes Conditions, les Utilisateurs s'engagent :
 - 3.3.1. à ne pas fournir d'informations personnelles erronées, ni créer un compte au nom de toute autre personne sans son autorisation ;
 - 3.3.2. à ne pas créer plus d'un compte personnel ;
 - 3.3.3. à tenir leurs coordonnées à jour ;

- 3.3.4. à ne pas communiquer leur mot de passe et à ne pas permettre à une autre personne d'accéder à leur compte ;
- 3.3.5. à ne pas prendre de mesures susceptibles de compromettre la sécurité du compte ; et
- 3.3.6. à ne pas transférer le compte à quelqu'un d'autre sans le consentement écrit préalable de Zara.
- 3.4. Si l'Utilisateur choisit pour son compte un nom d'Utilisateur ou un identifiant similaire à celui d'autres Utilisateurs, Zara se réserve le droit de le supprimer ou de le modifier, selon ce que Zara juge nécessaire.
- 3.5. Si Zara désactive le compte d'un Utilisateur conformément aux présentes conditions, ce dernier ne sera pas autorisé à créer un autre compte sans le consentement préalable de Zara. Zara se réserve le droit de supprimer tout compte d'Utilisateur lorsque Zara a des raisons de penser que le compte a été ouvert par un Utilisateur dont le compte a été précédemment désactivé.
- 3.6. Les utilisateurs vendeurs et acheteurs doivent tous deux utiliser un compte associé au pays dans lequel les articles doivent être déposés et reçus, respectivement, même s'ils possèdent d'autres comptes ZARA Resell associés à d'autres pays. ZARA Resell se réserve le droit de limiter ou d'empêcher toute transaction qui ne respecterait pas cette exigence.

4. ZARA N'EST PARTIE D'AUCUN CONTRAT DE VENTE

- 4.1. Dans le cadre du contrat d'achat-vente des Articles, Zara agira comme simple intermédiaire entre les Utilisateurs. Zara Resell est une plateforme en ligne qui met en relation les utilisateurs vendeurs et les utilisateurs acheteurs.
- 4.2. Zara ne garantit ni la qualité ni l'état des articles proposés sur Zara Resell.
- 4.3. 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). 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 affiliée concernée appartenant au groupe Inditex, comme indiqué dans le deuxième paragraphe des présentes Conditions. Par conséquent, tout droit du consommateur doit être revendiqué auprès de l'Utilisateur Vendeur ;
 - 4.3.2. Zara peut, sans y être tenue, procéder à une vérification des articles soumis par les utilisateurs sur Zara Resell. Par exemple, dans le but d'établir que les conditions ici énoncées et que la loi en vigueur sont respectées ; 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, ponctuellement, selon les termes de la Clause 10.

5. ÉLIGIBILITÉ

Pour accéder et participer à Zara Resell, les Utilisateurs doivent être âgés de 18 ans minimum. En créant un compte, les Utilisateurs déclarent être âgés de 18 ans ou plus et détenir les compétences légales requises pour participer à Zara Resell. En créant un compte, chaque utilisateur déclare agir en qualité d'utilisateur non professionnel. Zara se réserve le droit de suspendre ou d'annuler le compte de tout Utilisateur exploitant ou tentant d'exploiter Zara Resell à des fins professionnelles ou commerciales.

6. ÉLIGIBILITÉ DES ARTICLES

- 6.1. En mettant un article en vente, l'utilisateur vendeur garantit, au profit de Zara et de l'utilisateur acheteur, que le ou les articles présentés sur Zara Resell répondent aux exigences suivantes :
 - 6.1.1. L'Article a été acheté par l'Utilisateur Vendeur chez Zara ou Zara Home ;
 - 6.1.2. L'utilisateur vendeur détient la pleine propriété de tout article qu'il met en vente sur Zara Resell ou est dûment autorisé par la personne détenant la pleine propriété de l'article à mettre cet article en vente ;
 - 6.1.3. il n'existe aucune restriction de vente de l'Article en question par l'Utilisateur Vendeur ;
 - 6.1.4. L'Utilisateur Vendeur a le droit de vendre l'Article ;
 - 6.1.5. L'Utilisateur Vendeur a donné une description honnête, véridique, objective et précise du ou des Articles ;
 - 6.1.6. L'Article possède toutes les étiquettes d'entretien et/ou de sécurité qu'il présentait à l'achat et, si ces dernières ne sont pas présente, cela est indiqué dans l'annonce ;
 - 6.1.7. L'Article et l'annonce n'enfreignent aucune loi applicable ;
 - 6.1.8. L'Article n'a pas fait l'objet d'un rappel ;
 - 6.1.9. L'Article n'a, en aucune manière, été modifié ou altéré depuis l'achat ;
 - 6.1.10. L'Utilisateur n'a connaissance d'aucun fait ou circonstance pouvant rendre l'Article dangereux ;
 - 6.1.11. L'Article n'est pas contrefait ;
 - 6.1.12. L'Article ne fait pas partie d'une catégorie soumise à une restriction d'âge selon la loi applicable ; et
 - 6.1.13. L'Article ne fait pas partie d'une catégorie classée comme « Article Dangereux » par le transporteur.
- 6.2. Zara se réserve le droit de retirer tout article ou contenu affiché sur Zara Resell qu'elle juge, en toute raison, inapproprié, ou qui ne respecte pas, ou qui est publié par un Utilisateur qui n'a pas respecté, l'une des dispositions des présentes Conditions.
- 6.3. Zara se réserve le droit de rendre nulle et non avenue toute Annonce inéligible.

7. PRÉSENTATION DES ARTICLES, MISE EN VENTE ET RETRAIT DE LA VENTE SUR ZARA RESELL

- 7.1. Les utilisateurs vendeurs s'engagent à présenter les articles sur Zara Resell de manière claire, compréhensible, véridique, précise et suffisante, tant en ce qui concerne leur description que leur représentation visuelle, afin de ne pas induire en erreur.
- 7.2. Les Utilisateurs Vendeurs garantissent, pour le bénéfice de Zara et de l'Utilisateur Acheteur pertinent, que les annonces qu'ils fournissent :
- 7.2.1. décrire de manière honnête, sincère, objective et précise tout article qu'ils proposent sur Zara Resell ;
 - 7.2.2. ne présentent aucun article en très mauvais état ;
 - 7.2.3. ne décrivent pas un Article comme nouveau à moins qu'il ne soit tout neuf et jamais porté ;
 - 7.2.4. incluent l'âge, l'état ainsi que tout dommage ou défaut de l'Article, et le décrivent de façon complète et précise ;
 - 7.2.5. représentent fidèlement la qualité et l'aspect de l'Article en question ;
 - 7.2.6. présentent exclusivement des photos de l'Article que l'Utilisateur Vendeur a l'intention de vendre et non un article identique ou similaire ; et
 - 7.2.7. n'enfreignent aucun droit de propriété intellectuelle de tiers (y compris, entre autres, des photos récupérées sur Internet ou représentant d'autres personnes).
- 7.3. Zara est en droit de retirer tout article qui ne respecte pas les dispositions des présentes Conditions.
- 7.4. Lors de la mise en vente d'un ou plusieurs articles sur Zara Resell, ZARA peut (sans y être tenue) aider l'Utilisateur vendeur en lui fournissant certaines informations relatives au produit proposé (par exemple, des images, une description et/ou toute autre information sur le produit fournie ponctuellement).

Si ces informations sont fournies, il convient de noter qu'elles n'ont aucun rapport avec l'état réel des articles proposés par les utilisateurs vendeurs sur Zara Resell.

Les Utilisateurs doivent toujours consulter les images complémentaires et les autres informations fournies par les Utilisateurs Vendeurs pour chaque Article. Par conséquent, ces contenus ne sauraient être considérés comme une garantie de la qualité ou de l'état des articles proposés sur Zara Resell.

Les contenus potentiellement fournis par ZARA sont, dans tous les cas, soumis aux dispositions des présentes Conditions.

8. PRINCIPAUX PARAMÈTRES DÉTERMINANT LE CLASSEMENT OU PRINCIPAUX CRITÈRES

- 8.1. L'ordre ou le classement des articles affichés lors de l'utilisation de l'outil de recherche « Nouveautés » de Zara Resell sera aléatoire. Cependant, l'ordre ou la classification des articles affichés sur Zara Resell est uniquement dictée par des considérations esthétiques, saisonnières ou liées aux tendances.
- 8.2. Plus précisément, l'ordre de priorité de ces critères par rapport aux articles affichés dans la grille d'articles de Zara Resell sera le suivant :

- 1) saisonniers,
- 2) esthétiques et
- 3) de tendance.

- 8.3. Toutefois, l'ordre ou le classement des articles affichés lors de l'utilisation de l'outil de recherche d'articles de Zara Resell sera déterminé exclusivement en fonction de la date à laquelle ces articles ont été mis en ligne sur Zara Resell.

9. PROCÉDURE POUR PUBLIER DES ANNONCES SUR ZARA RESELL

- 9.1. Pour mettre un article en vente sur Zara Resell, l'utilisateur vendeur doit remplir le formulaire du vendeur, en sélectionnant la catégorie qui correspond le mieux à l'article et en téléchargeant au moins trois photos de bonne qualité (ou plus, le cas échéant, en fonction de l'article). Afin de satisfaire les conditions requises à la Clause 7.1 ci-dessus, Zara conseille d'inclure une photographie de l'article de face et de dos, ainsi qu'une photographie des étiquettes de l'Article.
- 9.2. Lorsqu'un utilisateur vendeur publie une annonce pour un article sur Zara Resell, cela est considéré comme une offre de vente de cet article, qui peut être acceptée par un utilisateur acheteur. L'Utilisateur Vendeur pourrait supprimer ou modifier l'annonce à tout moment avant qu'un Utilisateur Acheteur n'accepte d'acheter l'Article en question.

10. ACHAT D'ARTICLES PRÉSENTÉS SUR ZARA RESELL

- 10.1. Les utilisateurs peuvent acheter des articles sur Zara Resell en cliquant sur le bouton « Autoriser le paiement ».
- 10.2. Les frais de livraison et les frais applicables à chaque transaction, comme énoncé à la clause 2.8 ci-dessus, ne sont pas inclus dans le prix annoncé et seront ajoutés au montant total à payer pour l'Article.
- 10.3. Les deux parties acceptent qu'une fois que l'Utilisateur Acheteur a finalisé le processus de paiement, un contrat légalement contraignant est conclu entre l'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur (le « **Contrat de Vente** ») fondé sur la base contractuelle suivante, cumulativement : (i) l'acceptation et le respect des présentes Conditions de la part de chaque Utilisateur ; (ii) la description et les photos de l'Article ; (iii) toute autre condition acceptée par écrit entre l'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur. L'Acheteur s'engage à payer l'intégralité du prix de l'Article à l'Vendeur (y compris les frais d'expédition et les frais de transaction, qui seront versés à ZARA) et le Vendeur s'engage à transférer la propriété du ou des Articles et à les livrer en choisissant l'une des options de livraison disponibles sur Zara Resell pour l'expédition finale à l'Utilisateur acheteur. Dès la conclusion du contrat de vente, les deux utilisateurs (à savoir l'utilisateur vendeur et l'utilisateur acheteur) parties au contrat de vente peuvent se prévaloir et faire valoir tout engagement pris entre eux conformément aux présentes Conditions et à la législation applicable en la matière.
- 10.4. En cas de conflit au sein de la base contractuelle du Contrat de Vente défini à la Clause 10.3 ci-dessus, l'ordre de prévalence sera celui défini ci-dessus, et les présentes Conditions prévaudront sur tout le reste.
- 10.5. Étant donné que le contrat de vente est conclu entre des particuliers et non entre un vendeur professionnel et un consommateur, les utilisateurs sont informés que

les droits des consommateurs prévus par la législation européenne en matière de protection des consommateurs pourraient ne pas s'appliquer au contrat de vente.

- 10.6. Il n'existe pas de droit de rétractation général pour les articles vendus et achetés sur Zara Resell. Les utilisateurs vendeurs sont toutefois tenus, par Zara Resell, d'accorder un droit de retour pour tout article qui ne correspondrait pas à sa description ou qui serait endommagé ou défectueux, sous réserve que chaque utilisateur respecte les dispositions de la clause 18.

11. RETRAIT ET LIVRAISON

- 11.1. Après avoir choisi le mode de livraison qui convient le mieux à l'utilisateur vendeur parmi ceux proposés sur Zara Resell, et avant que le ou les articles n'aient été pris en charge par le transporteur, l'utilisateur vendeur s'engage à emballer le ou les articles en utilisant son propre emballage et en suivant les instructions d'emballage mises à sa disposition au cours du processus de revente. L'Utilisateur Vendeur accepte d'emballer le ou les Articles de façon appropriée et conformément auxdites instructions.
- 11.2. L'Utilisateur Vendeur s'engage à n'inclure aucun Article interdit ou faisant l'objet de restrictions, articles d'Annonces inéligibles, Articles n'ayant pas été vendus dans le cadre de cette transaction en particulier ou Articles autrement non conformes aux présentes Conditions. Zara décline toute responsabilité quant au contenu des colis. Les Utilisateurs acceptent que Zara décline toute responsabilité quant au contenu des colis.
- 11.3. L'Utilisateur Vendeur accepte sa responsabilité quant au contenu des colis remis au transporteur. En cas d'erreur ou de problème relatif au contenu du colis, Zara se réserve le droit de récupérer les frais encourus auprès de l'Utilisateur Vendeur, sauf dans la mesure où ces frais sont attribuables à une erreur de la part de Zara ou d'un transporteur désigné par Zara. Zara décline toute responsabilité quant aux actes et aux omissions des Utilisateurs.
- 11.4. L'Acheteur devra choisir le mode de livraison le mieux adapté à ses besoins parmi ceux proposés sur Zara Resell, s'il en existe plusieurs.
- 11.5. Une fois que l'Acheteur aura réglé la totalité du montant, le Vendeur mettra le ou les articles à disposition pour enlèvement dans un délai de six (6) jours calendaires, en utilisant l'étiquette d'expédition prépayée générée automatiquement par Zara Resell et conformément aux instructions envoyées par Zara.
- 11.6. Si l'Utilisateur Vendeur n'a pas mis l'Article à disposition en vue de son retrait dans le délai susmentionné, la transaction sera automatiquement annulée et les montants payés par l'Utilisateur Acheteur seront remboursés dans un délai maximal de 30 jours.
- 11.7. Sauf accord contraire, Zara effectuera les arrangements nécessaires pour qu'un transporteur retire l'article auprès de l'Utilisateur Vendeur et livre l'Article à l'Utilisateur Acheteur. Zara accepte qu'elle et le transporteur en question mettront en œuvre toutes les mesures et la diligence raisonnablement nécessaires afin de fournir ces services de livraison.
- 11.8. Le risque de perte ou de dommage de l'Article sera transféré à l'Utilisateur Acheteur à partir de la livraison de l'Article au transporteur choisi par ce dernier.

- 11.9. Une fois l'Article retiré par le transporteur choisi par l'Utilisateur Acheteur auprès de l'Utilisateur Vendeur, le prix de l'Article sera transféré à l'Utilisateur Vendeur selon les termes ici énoncés.

12. ANNULATION ET MODIFICATION DU SERVICE DE TRANSPORTEUR

Les Utilisateurs acceptent que Zara commencera à fournir les services liés au retrait des Articles dès la réception de la requête par l'Utilisateur pertinent. Ainsi, les Utilisateurs acceptent qu'il n'auront pas le droit d'annuler ou de modifier le service de transporteur sans que les frais occasionnés par la modification ou l'annulation de ce service ne leur soient facturés. Zara se réserve le droit de retenir certaines sommes payées par les Utilisateurs pour lesdites modifications ou annulations de service.

13. PRIX ET PAIEMENT

- 13.1. Quand un Utilisateur Vendeur souhaite vendre un Article, il doit remplir le formulaire de Zara indiquant, entre autres, le prix de l'Article en euros.
- 13.2. Les Vendeurs peuvent modifier les prix des articles qu'ils proposent sur Zara Resell à tout moment avant la conclusion d'un contrat de vente entre eux et tout Acheteur.
- 13.3. L'Utilisateur Acheteur accepte que Zara Resell prélève des frais pour chaque transaction, comme défini à la clause 2.8 ci-dessus.
- 13.4. Zara Resell propose aux utilisateurs qui effectuent des achats différents modes de paiement (notamment par carte de débit et de crédit) via la passerelle de paiement Stripe, comme indiqué lors du processus de paiement. En cliquant sur « Autoriser le paiement », l'utilisateur acheteur confirme qu'il est bien le titulaire de la carte de crédit ou de débit concernée.
- 13.5. L'utilisateur accepte que Zara puisse prélever des frais et/ou vous verser des montants, selon le cas, conformément aux présentes Conditions, par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement Stripe Payments Europe Ltd.

14. LE SYSTÈME FISCAL

- 14.1. Zara Resell doit être utilisée exclusivement pour la revente de biens entre utilisateurs privés et ne doit pas être utilisée à des fins professionnelles ou commerciales.

En s'enregistrant comme Utilisateur et en acceptant les présentes Conditions, l'Utilisateur Vendeur déclare expressément que la vente d'Articles sur la plateforme n'est pas effectuée à titre professionnel ou commercial.

Dans le cas où cette déclaration serait incorrecte ou inexacte, les Utilisateurs s'engagent à dégager Zara ou la société concernée, comme indiqué dans le deuxième paragraphe des Conditions, de toute responsabilité liée à la perte ou à tout dommage qui pourrait en résulter.

- 14.2. Zara ou la société concernée, telle que précisée au deuxième paragraphe des Conditions générales, est seule responsable du respect de ses obligations fiscales en tant qu'intermédiaire et exploitant de Zara Resell.

Zara ou la société concernée, telle que décrite dans le deuxième paragraphe des Conditions, n'est pas responsable des obligations des Utilisateurs, en particulier des taxes qu'ils doivent payer ou déclarer à la suite de la vente ou de l'achat d'Articles entre eux.

En conséquence, les Utilisateurs sont responsables du dépôt des déclarations fiscales pertinentes et du paiement des taxes ou droits pertinents résultant de la vente, de l'achat ou de l'importation du ou des Articles. Les Utilisateurs s'engagent à dégager Zara ou la société concernée, telle que décrite dans le deuxième paragraphe des Conditions, de toute responsabilité liée à toute perte ou tout dommage résultant du non-respect de ces obligations par les Utilisateurs.

De même, les Utilisateurs s'engagent à fournir à Zara Resell toutes les données requises pour lui permettre de remplir ses propres obligations fiscales, y compris la fourniture d'informations aux autorités fiscales compétentes lorsque cela est requis par la législation applicable.

- 14.3. Les frais d'intermédiation et de livraison incluent la TVA. Le taux de TVA applicable est le taux standard applicable à la date de la transaction.

15. MODIFICATIONS APPORTÉES À ZARA RESELL ET AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ET CESSIION

- 15.1. Dans la mesure permise par la loi, Zara se réserve le droit de modifier, en totalité ou en partie, les conditions de Zara Resell et de la Plateforme, et de les suspendre ou d'y mettre fin (en tout ou en partie), à son entière discrétion. Il incombe à l'utilisateur de les consulter régulièrement, car ce sont les conditions en vigueur au moment de l'utilisation de Zara Resell qui s'appliquent.
- 15.2. Dans la mesure où la loi applicable le permet, Zara peut céder certains de ses droits ou obligations en vertu des présentes Conditions.

16. UTILISATION CORRECTE DE ZARA RESELL ET RESTRICTIONS

- 16.1. L'utilisateur accepte expressément d'utiliser Zara Resell et d'y participer à ses propres risques et périls. L'utilisateur s'engage à n'utiliser Zara Resell que conformément aux présentes Conditions générales et à toute législation applicable. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser Zara Resell pour ou en relation avec la vente d'articles dans le cadre d'une activité commerciale, étant donné que l'objectif de Zara Resell est uniquement de permettre aux utilisateurs d'acheter des articles auprès d'autres utilisateurs, afin de favoriser la circularité et de prolonger la durée de vie des articles Zara ou Zara Home.
- 16.2. Les Utilisateurs acceptent d'utiliser Zara Resell conformément aux présentes Conditions, aux lois applicables, à la morale et à l'ordre public. Les utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser Zara Resell, son contenu ou les services qui y sont proposés à des fins illégales ou contraires aux dispositions des présentes Conditions ou aux lois applicables, préjudiciables aux intérêts ou aux droits de tiers, ou susceptibles de nuire, de désactiver, de rendre inaccessible ou d'endommager de quelque manière que ce soit Zara, Zara Home, Zara Resell ou Zara Resell, leur contenu ou leurs services, ou empêcher l'utilisation normale que d'autres utilisateurs pourraient en faire.

- 16.3. Zara Resell permet aux utilisateurs de fournir des images et d'autres contenus via les sections correspondantes de Zara Resell. Les Utilisateurs garantissent que : (i) le contenu qu'ils fournissent ne montre pas l'image d'un tiers autre que l'Utilisateur s'ils n'ont pas le consentement du ou des tiers en question ; (ii) ils ne montrent pas ou ne reproduisent pas l'image de mineurs ; (iii) le contenu ne viole pas les droits (y compris, mais sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle, les droits de propriété industrielle, le droit à l'image ou à la vie privée ou tout autre droit) ou les intérêts de tiers, ou toute norme applicable ; (iv) le contenu ne contient aucun élément pouvant être considéré comme offensant ou discriminatoire (en ce qui concerne la race, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'affiliation politique ou syndicale), illégal, menaçant, diffamatoire, obscène, pornographique ou inapproprié, ou de toute autre manière inappropriée à l'égard d'un tiers, d'une des marques du Groupe Inditex ou du Groupe Inditex lui-même.
- 16.4. Les utilisateurs accordent à Zara une licence non exclusive, valable dans le monde entier et libre de droits, pour toute la durée légale des droits de propriété intellectuelle et de leurs éventuelles prolongations, à compter de la date d'acceptation des présentes Conditions, leur permettant d'utiliser, de reproduire, de représenter, de diffuser, copier, redistribuer, adapter, reformater, publier, modifier, amender, traduire, concéder sous licence, sous-licencier, céder, transférer et exploiter tout contenu créé par l'Utilisateur sur Zara Resell afin de permettre à Zara ou à ses fournisseurs tiers de fournir les services ou à toute fin liée à l'activité de Zara ou des sociétés de son groupe.
- 16.5. Les utilisateurs acceptent que toute information ou tout contenu qu'ils publient sur Zara Resell ou qu'ils fournissent de toute autre manière à Zara dans le cadre de leur utilisation de Zara Resell peuvent être utilisés par Zara à toute fin légale et partagés avec les fournisseurs tiers engagés par Zara dans le cadre de Zara Resell.
- 16.6. Les Utilisateurs s'engagent expressément à ne pas détruire, altérer, désactiver ou endommager de quelque manière que ce soit les données, les logiciels ou les documents électroniques se trouvant dans Zara Resell ou sur la Plateforme.
- 16.7. Les Utilisateurs s'engagent à ne pas entraver l'accès à Zara Resell par d'autres Utilisateurs, ni à prendre des mesures susceptibles d'endommager, d'interrompre ou de provoquer des erreurs dans les systèmes informatiques de Zara ou d'un tiers.
- 16.8. Les Utilisateurs s'engagent à ne pas introduire de programmes, de virus, de macros, d'applets, de contrôles ActiveX ou de tout autre dispositif logique ou chaîne pouvant causer ou susceptible de causer une altération des systèmes informatiques de Zara ou d'un tiers.
- 16.9. Les Utilisateurs ne doivent pas, directement ou indirectement :
- 16.9.1. copier, modifier ou créer des œuvres dérivées de toute partie de Zara Resell ; ou
 - 16.9.2. procéder à une ingénierie inverse, décompiler, décoder ou désassembler, ou tenter de toute autre manière d'extraire ou d'obtenir un accès non autorisé à tout composant logiciel de Zara Resell, en tout ou en partie.
- 16.10. Dans la mesure permise par la loi, les Utilisateurs sont responsables vis-à-vis de Zara et/ou de tout tiers concerné en cas de violation des conditions et garanties susmentionnées.
- 16.11. Dans la limite permise par la loi, l'Utilisateur indemnise par la présente Zara (ou la société concernée comme indiqué dans le deuxième paragraphe des Conditions)

pour toutes les pertes subies par Zara ou l'une des sociétés de son groupe en raison d'une violation par l'Utilisateur de la présente Clause 16. Cela signifie que si l'Utilisateur ne respecte pas la Clause 16, il pourrait lui être demandé de rembourser Zara pour tous les frais engagés afin de résoudre les problèmes occasionnés par l'Utilisateur.

17. OBLIGATIONS FISCALES ET SOCIALES DES UTILISATEURS

- 17.1. Pour la France uniquement, conformément à la loi, les liens suivants sont mis à la disposition des Utilisateurs pour leur permettre de remplir leurs obligations :

Obligations fiscales :

<https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>

Obligations sociales :

<https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>

18. RESPONSABILITÉ, DROIT DE RÉTRACTATION ET GARANTIES

- 18.1. Zara s'engage à faire tout son possible pour éviter toute erreur ou inexactitude sur Zara Resell.
- 18.2. Zara se réserve le droit de suspendre Zara Resell et la Plateforme (en tout ou en partie) pour effectuer des réparations techniques, l'entretien du matériel ou procéder à l'amélioration de Zara Resell et de la Plateforme.
- 18.3. Dans la mesure permise par la loi, Zara exclut toute responsabilité en cas de dysfonctionnement des réseaux de communication électronique empêchant le fonctionnement normal de Zara Resell, mais qui n'est pas imputable à Zara ou qui résulte de causes échappant au contrôle raisonnable de Zara.
- 18.4. Zara ne sera pas responsable, sauf dans la mesure où la loi l'exige, des irrégularités que les contenus créés, publiés, fournis et/ou mis à disposition par les Utilisateurs peuvent contenir ou causer ; de la destination des contenus qui peuvent être hébergés sur les appareils mobiles des Utilisateurs, ou des dommages qui peuvent être causés par le téléchargement des contenus à l'aide de la section correspondante de Zara Resell. Zara ne sera pas tenue responsable du Contenu envoyé par les Utilisateurs lorsqu'elle n'a pas connaissance que l'information stockée est illégale ou porte atteinte aux biens ou aux droits d'un tiers susceptible d'être dédommagé. Zara convient, dès qu'il en est informé, qu'il peut stocker des données telles que celles mentionnées précédemment, en vue de les supprimer ou de les rendre inaccessibles. Toutefois, les Utilisateurs acceptent et reconnaissent que Zara n'effectue aucune recherche active, aucun examen, aucune modération ni aucune autre forme de surveillance sur le contenu généré, stocké et/ou diffusé par les Utilisateurs via Zara Resell.
- 18.5. Zara se réserve le droit de supprimer le contenu de toute section de Zara Resell si elle le juge approprié.

- 18.6. Zara ne garantit pas la fiabilité, la disponibilité ou la continuité de la Plateforme ni de Zara Resell.
- 18.7. Zara ne sera pas responsable en cas d'interruption de Zara Resell, et de manière générale, pour tout autre désagrément survenant pour des raisons échappant au contrôle raisonnable de Zara, et/ou résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de la part des Utilisateurs et/ou qui sont dues à des cas de force majeure. Un cas de force majeure comprend tout acte, événement, non-événement, omission ou accident échappant à notre contrôle raisonnable et comprend en particulier (sans limitation) les cas suivants : grèves ou autres mouvements sociaux, troubles civils, émeutes, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparation de guerre, incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, affaissement, épidémie ou autre catastrophe naturelle, impossibilité d'utiliser les chemins de fer, la navigation, les avions, les transports motorisés ou d'autres moyens de transport publics ou privés, impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publics ou privés, les actes, décrets, législations, réglementations ou restrictions de tout gouvernement.
- 18.8. Zara se réserve le droit d'annuler Zara Resell et de bloquer et/ou d'expulser les Utilisateurs de Zara Resell qui utiliseraient Zara Resell de façon incorrecte ou qui ne respecteraient pas les présentes Conditions ou les termes de tout Contrat de Vente, sans avoir à en donner la raison.
- 18.9. Zara ne sera responsable que des dommages causés aux utilisateurs du fait de ses propres actions ou de celles de ses propres fournisseurs.
- 18.10. Pour l'Allemagne, les réclamations de dommages de la part des Utilisateurs sont exclues. En cas de violation par négligence d'obligations contractuelles dont le respect est essentiel à la bonne exécution du contrat et sur le respect desquelles l'Utilisateur, en tant que client, pourrait régulièrement compter (obligations dites cardinales), la responsabilité de Zara sera limitée à la réparation des dommages prévisibles et typiques.
- 18.11. Les utilisateurs de Zara Resell sont informés que, dans le cadre du contrat de vente conclu entre l'utilisateur vendeur et l'utilisateur acheteur (c'est-à-dire un contrat conclu entre deux particuliers ou des entités non professionnelles), le droit de rétractation prévu par la réglementation applicable ne s'applique pas.
- En Slovénie, ce droit (qui n'est pas applicable) est régi par l'article 134 de la loi sur la protection des consommateurs (Journal officiel de la République de Slovénie, n° 130/22).
- En Croatie, ce droit (qui n'est pas applicable) est régi par l'article 79 de la loi croate sur la consommation.
- En Grèce, ce droit (qui n'est pas applicable) est régi par la « loi n° 2251/1994 relative à la protection des consommateurs ».
- 18.12. De même, la garantie de conformité n'est pas applicable.
- En Slovénie, ce droit (qui n'est pas applicable) est régi par les articles 71 à 77 de la loi sur la protection des consommateurs (Journal officiel de la République de Slovénie, n° 130/22).
- 18.13. D'un autre côté, Zara informe les Utilisateurs Acheteurs qu'ils peuvent exercer leurs droits conformément à la garantie légale couvrant les défauts cachés contre les Utilisateurs Vendeurs.

- En France, ces droits (qui sont applicables) sont régis par les articles 1641 à 1649 du Code civil français.
- En Italie, ces droits (qui sont applicables) sont régis par les articles 1490 et suivants du Code civil italien.
- En Slovénie, ce droit (qui est applicable) est régi par l'article 462 du Code des obligations (Journal officiel de la République de Slovénie, n° 97/07, tel que modifié).
- En Croatie, ce droit (qui est applicable) est régi par la loi croate sur les obligations (Journal officiel n° 35/2005, telle que modifiée).
- En Grèce, ce droit (qui est applicable) est régi par les articles 513 et suivants du Code civil relatifs aux opérations de vente.

19. LITIGES

- 19.1. 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.
- 19.2. L'Utilisateur Acheteur devra confirmer sa satisfaction (ou son insatisfaction) concernant le ou les Articles achetés dans les trois (3) jours calendaires suivant la réception de la notification (« Évaluer le produit »).
- 19.3. Si l'acheteur estime que cette situation n'est pas satisfaisante et coche « **Non** », il sera redirigé vers un formulaire de litige généré automatiquement par Zara Resell 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.
- 19.4. 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.
- 19.5. 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.
- 19.6. 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.
- 19.7. 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.

- 19.8. Si un utilisateur n'est pas satisfait des services à la clientèle et/ou des services de règlement des litiges fournis par Zara conformément à la présente clause 18, il peut déposer une réclamation conformément à la clause 20 ci-dessous.
- 19.9. 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.
- 19.10. Nous attirons l'attention des utilisateurs de Zara Resell sur le fait qu'en vertu du contrat de vente conclu entre l'utilisateur vendeur et les utilisateurs acheteurs (c'est-à-dire un contrat conclu entre deux consommateurs ou des non-professionnels), le droit de rétractation prévu par la réglementation applicable ne s'applique pas.
- 19.11. Si, en tant qu'Utilisateur et exclusivement dans le cadre de la relation que vous entretenez avec Zara, à l'exclusion de toute autre relation de quelque nature que ce soit que vous pourriez avoir avec un autre Utilisateur ou un tiers (par exemple, un contrat de vente avec un autre tiers), vous estimez que vos droits ont été violés, nous vous informons que, conformément (i) à la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Journal officiel de la République de Slovénie, n° 81/15) pour la Slovénie et (ii) de la loi croate sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Journal officiel n° 121/16, telle que modifiée) pour la Croatie, vous avez le droit de chercher à régler le litige de consommation avec nous à l'amiable.
- 19.12. Pour la France, et exclusivement dans le cadre de la relation entre vous et Zara, à l'exclusion des relations de toute autre nature que vous pourriez avoir avec un autre Utilisateur ou tiers, pour toute réclamation écrite préalablement adressée à notre service clientèle depuis moins d'un an et non satisfaite, conformément aux dispositions du Code de la consommation sur la résolution amiable des litiges, l'Utilisateur a la possibilité de recourir au service de médiation du CM2C par voie électronique : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php ou par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

20. SIGNALEMENT DES ABUS

- 20.1. Si un utilisateur estime (i) qu'un autre utilisateur ou un contenu porte atteinte à ses droits et/ou à ceux d'un tiers, (ii) qu'un autre Utilisateur a publié un contenu illicite, en particulier un contenu justifiant des crimes contre l'humanité, incitant à commettre des actes de terrorisme ou les justifiant, incitant à la haine raciale, à la haine contre des personnes en raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de d'identité de genre ou de handicap, ainsi que de la pornographie enfantine, de l'incitation à la violence, y compris l'incitation à la violence sexuelle et sexiste, et des atteintes à la dignité humaine, ou (iii) que l'un des contenus disponibles d'une manière ou d'une autre sur ou transmis via Zara Resell est offensant, inapproprié et/ou porte atteinte à vos droits légaux, veuillez signaler ce contenu en utilisant les moyens de contact indiqués dans la section d'aide de Zara Resell (en particulier, pour la France, veuillez signaler ce contenu à l'adresse e-mail info-fr@zara.com). La notification doit inclure (i) le contenu que l'Utilisateur souhaite signaler, (ii) la raison pour laquelle l'Utilisateur signale le contenu et (iii) si l'Utilisateur souhaite qu'une autre action soit adoptée.

- 20.2. Après en avoir été dûment notifié conformément aux présentes Conditions, Zara lancera une enquête interne. Les contenus concernés par cette enquête et jugés sensibles par Zara seront temporairement indisponibles et pourront être supprimés par Zara en fonction des conclusions de l'enquête.
- 20.3. Zara peut utiliser des logiciels et des algorithmes automatiques pour détecter et supprimer de Zara Resell, sans préavis, tout article ou contenu manifestement illégal ou interdit par la réglementation en vigueur, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou dont la publicité ou la publication enfreint les présentes Conditions, en plus de suspendre et/ou de bloquer définitivement le compte de l'Utilisateur responsable du contenu signalé. Cela ne doit pas être interprété comme un engagement à surveiller, rechercher activement ou même supprimer les activités et/ou contenus illicites publiés sur Zara Resell.
- 20.4. Les utilisateurs concernés peuvent contester la décision de Zara de supprimer du contenu en vertu de la clause 19.3 en contactant le service client de Zara.

21. ACCÈS AUX AVIS SUR LES ARTICLES

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. ZARA s'assure que les avis publiés proviennent d'utilisateurs acheteurs ayant effectivement acheté le ou les articles, étant donné que ce sont les seuls à se voir proposer de laisser un avis sur les articles achetés dans un délai maximal de trois (3) jours à compter de la finalisation de chaque transaction.
- 21.4. 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.

22. COMMENTAIRES, REMARQUES ET PLAINTES

Vos commentaires et remarques sont les bienvenus. Veuillez nous faire part de vos réactions et commentaires par l'intermédiaire de nos canaux de contact habituels.

23. LIEN AVEC LES « CONDITIONS D'ACHAT » DE WWW.ZARA.COM

Zara Resell et les présentes Conditions n'ont aucun lien avec les « Conditions d'achat » régissant la vente par la société concernée du Groupe Inditex des Articles de la marque Zara sur la Plateforme.

24. JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

- 24.1. Toute question qui pourrait surgir entre Zara et l'Utilisateur concernant l'interprétation, l'adhésion et la validité des présentes Conditions sera régie par les présentes dispositions et conformément au droit espagnol (sans préjudice des dispositions légales applicables dans le pays de résidence de l'Utilisateur qui ne peuvent être exclues). Les Parties se soumettent expressément à la compétence non exclusive des tribunaux espagnols. En tout état de cause, les droits légaux des Utilisateurs ne seront pas affectés.
- 24.2. En tout état de cause, les droits légaux des Utilisateurs ne seront pas affectés.
- 24.3. L'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur reconnaissent et acceptent que le Contrat de Vente est régi par les lois du pays de résidence de l'Utilisateur Vendeur (sans préjudice des dispositions légales applicables dans le pays de résidence de l'Utilisateur Acheteur qui ne peuvent être exclues) et être soumis à la juridiction exclusive du lieu de livraison du ou des Articles dans l'État membre. Dans tous les cas, les dispositions prévues par les réglementations internationales privées ne seront pas affectées.

Dernière mise à jour le 15 juin 2026