

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ

Κατ' εφαρμογή των διατάξεων της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2019 («**οδηγία γενικής χρήσης**»), που μεταφέρονται κατά περίπτωση στο νομικό σύστημα των κρατών μελών, τα ακόλουθα τίθενται στη διάθεση των χρηστών με σαφή, κατανοητό τρόπο, κατάλληλο για τεχνικές επικοινωνίας εξ αποστάσεως και προτού δεσμευτούν από σύμβαση εξ αποστάσεως ή οποιαδήποτε σχετική προσφορά:

1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ

- 1.1. Η σειρά ή η ταξινόμηση των ειδών που εμφανίζονται κατά τη χρήση του εργαλείου αναζήτησης της πλατφόρμας θα είναι τυχαία. Ωστόσο, η σειρά ή η ταξινόμηση των ειδών που εμφανίζονται στο πλέγμα προϊόντων της πλατφόρμας οφείλεται μόνο σε λόγους αισθητικής, εποχής ή τάσης.
- 1.2. Ειδικότερα, η σειρά επικράτησης αυτών των κριτηρίων σε σχέση με τα είδη που εμφανίζονται στο πλέγμα προϊόντων της Πλατφόρμας θα είναι η εξής:
 - 1) εποχή,
 - 2) αισθητική και
 - 3) λόγοι που έχουν να κάνουν με τις τάσεις.

2. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΡΙΤΟΥ ΜΕΡΟΥΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΑ ΑΓΑΘΑ

- 2.1. Η πλατφόρμα Zara Resell θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τη μεταπώληση αγαθών μεταξύ ιδιωτών ή μη επαγγελματιών χρηστών και επομένως δεν πρέπει να χρησιμοποιείται με οποιαδήποτε επιχειρηματική ή εμπορική ιδιότητα.
- 2.2. Κάνοντας κλικ στη δήλωση που θα εμφανίζεται κάθε φορά που ανεβάζουν είδη οι χρήστες-πωλητές, ο κάθε χρήστης δηλώνει ότι ενεργεί ως απλός καταναλωτής ή μη επαγγελματικός χρήστης και, ως εκ τούτου, συμφωνεί να μην χρησιμοποιεί την πλατφόρμα για ή σε σχέση με την πώληση προϊόντων ως μέρος μιας επιχειρηματικής ή εμπορικής συναλλαγής.
- 2.3. Για λόγους σαφήνειας, οι εμπορικοί πωλητές είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα που ασκούν εμπορικές δραστηριότητες και προσφέρουν είδη στο πλαίσιο των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων όλων των προσώπων που πωλούν είδη για εμπορικούς σκοπούς.

3. ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

- 3.1. Η συμφωνία πώλησης που συνάπτεται μεταξύ του χρήστη-πωλητή και του χρήστη-αγοραστή στην Πλατφόρμα θα διενεργείται αποκλειστικά μεταξύ ιδιωτών, καταναλωτών ή μη επαγγελματιών. Ως εκ τούτου, το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στους ισχύοντες κανονισμούς δεν ισχύει.
- 3.2. Ομοίως, για τον ίδιο παραπάνω λόγο, η εγγύηση συμμόρφωσης δεν ισχύει.

- 3.3. Ωστόσο, οι χρήστες-αγοραστές μπορούν να ασκήσουν τα δικαιώματά τους σχετικά με τη νόμιμη εγγύηση κρυφών ελαττωμάτων έναντι των χρηστών-πωλητών.
- 3.4. Σε κάθε περίπτωση, οι νομοθετικές διατάξεις που ισχύουν στη χώρα διαμονής του χρήστη και οι οποίες δεν μπορούν να εξαιρεθούν θα παραμείνουν ανεπηρέαστες.

4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ

- 4.1. Η Zara δεν θα συμμετάσχει σε καμία συναλλαγή για την πώληση και την αγορά ειδών η οποία θα διενεργείται αποκλειστικά μεταξύ ιδιωτών (του χρήστη-αγοραστή και του χρήστη-πωλητή). Επομένως, η Zara θα ενεργεί ως απλός μεσάζων μεταξύ των χρηστών σε σχέση με τη σύμβαση αγοράς και πώλησης ειδών. Η Πλατφόρμα είναι ένα ηλεκτρονικό σημείο συνάντησης για χρήστες-πωλητές και χρήστες-αγοραστές.
- 4.2. Η Zara δεν θα συμμετάσχει σε καμία συναλλαγή για την πώληση και την αγορά ειδών, επομένως δεν εγγυάται την ποιότητα ή την κατάσταση των ειδών που προσφέρονται στην πλατφόρμα.
- 4.3. Οι χρήστες γνωρίζουν και αποδέχονται ότι:
- 4.3.1. Οι χρήστες-αγοραστές δεν αγοράζουν είδη από το Zara ή τη σχετική εταιρεία. Επομένως, οποιαδήποτε δικαιώματα καταναλωτή πρέπει να διεκδικούνται έναντι του χρήστη-πωλητή.
- 4.3.2. Η Zara μπορεί, αλλά δεν είναι υποχρεωμένη να πραγματοποιεί έλεγχο των ειδών που υποβάλλονται από χρήστες στην Πλατφόρμα, και
- 4.3.3. Οι συμβάσεις για την πώληση και την αγορά ειδών συνάπτονται μεταξύ του χρήστη-αγοραστή και του χρήστη-πωλητή.

5. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ

- 5.1. Μετά την παραλαβή των ειδών, ο χρήστης-αγοραστής θα λάβει ειδοποίηση («**Αξιολόγηση προϊόντος**») που θα του επιτρέπει να υποδείξει εάν είναι ικανοποιημένος ή όχι με την κατάσταση των αγορασθέντων ειδών.
- 5.2. Ο χρήστης-πωλητής θα επιβεβαιώσει την ικανοποίησή του (ή μη) με τα είδη που αγόρασε εντός 3 ημερών από την παραλαβή της ειδοποίησης («**Αξιολόγηση προϊόντος**»).
- 5.3. Εάν ο χρήστης-αγοραστής διαπιστώσει ότι η κατάσταση αυτή δεν είναι ικανοποιητική, σημειώνοντας «**Όχι**», θα κατευθυνθεί σε μια φόρμα διαφωνίας που δημιουργείται αυτόματα από την Πλατφόρμα, όπου μπορεί να παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για τους λόγους της δυσανεξίας του. Η διαχείριση αυτής της φόρμας θα γίνεται από την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του Zara, με την οποία μπορείτε να επικοινωνήσετε μέσω των στοιχείων στον ιστότοπο του Zara.
- 5.4. Εάν η διαφωνία προκύψει από το γεγονός ότι το προϊόν που ελήφθη δεν συμμορφώνεται με τους παρόντες Όρους, σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά και τις προϋποθέσεις του προϊόντος που είχε δημοσιευτεί, η ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του Zara θα καθορίσει, βάσει των διαθέσιμων πληροφοριών και

αποδεικτικών στοιχείων, εάν οι δηλώσεις του χρήστη-αγοραστή έχουν αξία, και ως εκ τούτου, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το παράπονό του. Η επιστροφή των ειδών από τον χρήστη-αγοραστή στον χρήστη-πωλητή για λόγους απλής ευκολίας δεν θα αποτελεί αποδεκτό λόγο διαφωνίας.

- 5.5. Εάν γίνει δεκτό το παράπονο που υποβλήθηκε από τον χρήστη-αγοραστή, ο χρήστης-αγοραστής θα επιστρέψει το προϊόν(τα) στον χρήστη-πωλητή και ο χρήστης-πωλητής θα προσφέρει στον χρήστη-αγοραστή πλήρη επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας την ίδια μέθοδο που είχε χρησιμοποιηθεί για την πληρωμή του συνολικού τιμήματος που καταβλήθηκε από τον χρήστη-αγοραστή για το προϊόν συν το κόστος αποστολής για την επιστροφή του προϊόντος στον χρήστη-πωλητή.
- 5.6. Εάν το παράπονο που υποβλήθηκε από τον χρήστη-αγοραστή θεωρηθεί αβάσιμο από την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του Zara, η συναλλαγή θα θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, χωρίς να υπάρχει καμία άλλη επιλογή ή βοήθεια διαθέσιμη προς τον χρήστη-αγοραστή στο Zara Resell, με την επιφύλαξη οποιωνδήποτε διαθέσιμων ένδικων μέσων σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς.
- 5.7. Εάν η διαφωνία προκύψει από οποιονδήποτε άλλο λόγο εκτός από αυτούς που αναφέρονται παραπάνω ή σε περίπτωση οποιουδήποτε άλλου είδους περιστατικού κατά την αποστολή και την παραλαβή του προϊόντος από τον χρήστη-αγοραστή, η ομάδα εξυπηρέτησης πελατών του Zara θα αποφασίσει κατά την αποκλειστική της κρίση εάν θα εξετάσει την αξίωση, εάν η αξίωση θα γίνει δεκτή ή θα αγνοηθεί και τυχόν διορθωτικά μέτρα που θα είναι διαθέσιμα στον χρήστη-αγοραστή.
- 5.8. Εάν ένας χρήστης δεν είναι ικανοποιημένος με τις υπηρεσίες πελατών ή/και τις υπηρεσίες επίλυσης διαφορών που παρέχονται από το Zara, μπορεί να υποβάλει παράπονο σύμφωνα με τους Όρους που είναι μόνιμα προσβάσιμοι και τους οποίους θα έχει ρητά αποδεχτεί.
- 5.9. Ο χρήστης συμφωνεί να παρέχει αμέσως όλες τις πληροφορίες και τη βοήθεια που απαιτεί ευλόγως η Zara σε σχέση με οποιαδήποτε διαφωνία που σχετίζεται με τον λογαριασμό του ή οποιοδήποτε προϊόν που πωλείται ή αγοράζεται από αυτόν κατά καιρούς.
- 5.10. Εάν ο χρήστης (αποκλειστικά στο πλαίσιο της σχέσης που έχει με το Zara με εξαίρεση τις σχέσεις οποιασδήποτε άλλης φύσης που μπορεί να έχει με οποιονδήποτε άλλο χρήστη ή τρίτο μέρος) θεωρεί ότι έχουν παραβιαστεί τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τον κανονισμό 524/2013 της ΕΕ, ο χρήστης δικαιούται να επιδιώξει εξωδικαστική επίλυση της καταναλωτικής διαφοράς με το Zara, μέσω της πλατφόρμας για την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών που είναι προσβάσιμη μέσω της διεύθυνσης <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 5.11. Ο νομοθετικές διατάξεις που ισχύουν στη χώρα διαμονής του χρήστη και οι οποίες δεν μπορούν να εξαιρεθούν θα παραμείνουν ανεπηρέαστες.

6. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΚΡΙΤΙΚΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

- 6.1. Μετά την ολοκλήρωση της κάθε συναλλαγής και εντός 3 ημερών από την ολοκλήρωση, οι χρήστες-αγοραστές θα μπορούν να βαθμολογήσουν την ικανοποίησή τους από την ολοκληρωμένη συναλλαγή ως προς το «προϊόν», τη «συσκευασία» και την «αποστολή» με 1 έως 5 αστέρια. Αυτή η κριτική δεν θα υπόκειται σε καμία απολύτως αποζημίωση.

- 6.2. Ο βαθμός ικανοποίησης με κάθε ολοκληρωμένη συναλλαγή (είτε σε παγκόσμιο επίπεδο είτε ειδικά σε σχέση με το «προϊόν», «συσκευασία» ή/και «αποστολή») θα μετριέται με τον μέσο όρο των αστεριών που λαμβάνονται, συμπεριλαμβανομένων των αυτόματων αξιολογήσεων που θα πραγματοποιηθούν, μετά τη λήξη της προαναφερθείσας περιόδου των 3 ημερών, χωρίς ο χρήστης να έχει προβεί σε καμία αξιολόγηση και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες που ισχύουν για κάθε συναλλαγή.
- 6.3. Η ZARA διασφαλίζει ότι οι δημοσιευμένες κριτικές προέρχονται από χρήστες-αγοραστές που έχουν όντως αγοράσει τα προϊόντα, θεωρώντας ότι αυτοί είναι οι μόνοι στους οποίους θα προσφερθεί η ευκαιρία να κάνουν κριτικές για τα προϊόντα που αγοράστηκαν εντός μέγιστης περιόδου 3 ημερών από την ολοκλήρωση της κάθε συναλλαγής.
- 6.4. Οι κριτικές των χρηστών πρέπει να είναι πάντα δίκαιες και ειλικρινείς και, σε κάθε περίπτωση, θα υπόκεινται στις διατάξεις των Όρων που είναι προσβάσιμοι καθ' όλη τη διάρκεια της πλοήγησης και τους οποίους πρέπει να αποδέχονται ρητά οι χρήστες.

7. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ «ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ZARA RESELL»

- 7.1. Οι παραπάνω διατάξεις είναι ανεξάρτητες από τα όσα καθορίζονται στους «Όρους και Προϋποθέσεις της Αποσυνδεδεμένης Πλατφόρμας ZARA Resell», η οποία προσφέρει διευρυμένες νομικές πληροφορίες που είναι προσβάσιμες καθ' όλη τη διάρκεια της πλοήγησης και τις οποίες πρέπει να αποδέχονται ρητά οι χρήστες.