

OPĆI UVJETI NABAVE I UPOTREBE

1. UVOD

Ovaj dokument (zajedno s dokumentima koji su ovdje spomenuti) utvrđuje opće uvjete koji reguliraju upotrebu ove mrežne stranice (www.zara.com/hr) i kupnju proizvoda na njoj (u daljnjem tekstu: Uvjeti).

Pozivamo vas da prije korištenja ovom mrežnom stranicom pažljivo pročitate uvjete, našu politiku kolačića i našu politiku privatnosti (u daljnjem tekstu zajedno: Politike zaštite podataka). Kada se koristite ovom mrežnom stranicom ili obavljate narudžbu na njoj, podliježete ovim Uvjetima i našoj Politici zaštite privatnosti. Ako niste suglasni s Uvjetima i Politikom zaštite privatnosti, nemojte se koristiti ovom mrežnom stranicom.

Ovi se Uvjeti mogu izmijeniti. Vaša je odgovornost da ih redovito čitate, jer se uvijek primjenjuju oni Uvjeti koji vrijede u trenutku korištenja mrežnom stranicom ili obavljanja narudžbe (kako je navedeno u nastavku).

Ako imate bilo kakvih pitanja u vezi Uvjeta ili Politika zaštite privatnosti, možete nam se obratiti putem obrasca za kontakt.

Ugovor (kako je definiran u nastavku) može se izvoditi po vašem izboru na bilo kojem jeziku dostupnom na ovoj mrežnoj stranici.

2. NAŠI PODACI

Prodaju robe na ovoj mrežnoj stranici pod nazivom ZARA i ZARA HOME obavlja trgovačko društvo ITX Hrvatska d.o.o. s poslovnom adresom Avenija Dubrovnik 16, Zagreb, Hrvatska, e-adresom info-hr@zara.com, upisano u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS: 080601466, osobni identifikacijski broj (OIB): 48857810659. Iznos temeljnog kapitala društva: 8.295.170,00 eura, koji je uplaćen u cijelosti. Članovi Uprave: Carlos Mato Lopez, Fernando Rey Figueiras i Mariusz Leszczyński. Podaci pravne osobe kod koje se vode računi i brojevi tih računa: Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, 10000 Zagreb, HR1623400091110515693 i HR2823400091510515735.

3. VAŠI PODACI I VAŠI POSJETI OVOJ MREŽNOJ STRANICI

Informacije ili osobni podaci koje ste nam dostavili obrađuju se u skladu s politikama zaštite privatnosti. Prilikom korištenja ovom mrežnom stranicom suglasni ste s obradom tih informacija i podataka te izjavljujete da su sve navedene informacije i detalji točni i istiniti.

4. KORIŠTENJE NAŠOM MREŽNOM STRANICOM

Korištenjem ovom mrežnom stranicom i obavljanjem narudžbi na njoj suglasni ste s time da se:

- i. ovom mrežnom stranicom koristite isključivo za postavljanje upita i pravno valjanih narudžbi;
- ii. ne izvršavate pogrešne ili lažne narudžbe. Ako opravdano smatramo da je izvršena takva vrsta narudžbe, ovlašteni smo je otkazati i obavijestiti nadležne ustanove;

- iii. nam pružite točne i istinite informacije o svojoj e-adresi, poštanskoj adresi i/ili kontaktnim podacima. Također ste suglasni s tim da ove podatke možemo upotrijebiti kako bismo vam se obratili ako to bude potrebno zbog vaše narudžbe (vidi Politiku privatnosti).

Ako nam ne pružite sve potrebne podatke, ne možemo obraditi vašu narudžbu.

Naručivanjem na ovoj mrežnoj stranici izjavljujete da ste stariji od 18 godina i da imate zakonsko pravo sklapanja obvezujućih ugovora.

5. DOSTUPNOST USLUGA

Usluga dostave za artikle ponuđene na ovoj mrežnoj stranici dostupna je samo u Republici Hrvatskoj.

Ako želite naručiti proizvode iz druge države članice Europske unije izvan Hrvatske putem ove web stranice, naravno, dobrodošli ste to učiniti, međutim, naručeni proizvodi mogu se isporučiti samo u ZARA trgovinu ili na adresu za dostavu u Hrvatskoj.

6. FORMALIZACIJA UGOVORA

Za izvršavanje narudžbe slijedite postupak online kupnje i kliknite na „Potvrdi plaćanje”. Nakon toga ćete primiti e-poštu s potvrdom primitka sadržaja vaše narudžbe („Potvrda o narudžbi”). Obavijestit ćemo vas putem e-pošte da je narudžba prihvaćena i poslana („Potvrda isporuke”). Uz e-poštu “ Potvrdu o isporuci” biti će priložena elektronička potvrda s podacima vaše narudžbe (“E-potvrda”).

7. DOSTUPNOST PROIZVODA

Sve narudžbe proizvoda ovise o dostupnosti. Ako postoje poteškoće u vezi s dostavom proizvoda ili više nema proizvoda na zalihi, vratit ćemo vam iznos koji ste eventualno platili.

8. ODBIJANJE OBRADE NARUDŽBE

Zadržavamo pravo uklanjanja bilo kojeg proizvoda s ove mrežne stranice u bilo kojem trenutku, kao i uklanjanja ili izmjene materijala ili sadržaja iste. Iako ćemo uvijek učiniti sve što je moguće da bismo obradili sve narudžbe, postoje izvanredne okolnosti koje nas tjeraju da odbijemo obraditi narudžbu nakon što smo poslali Potvrdu o narudžbi. Zadržavamo pravo da to učinimo u bilo kojem trenutku.

Ne odgovaramo vama ni bilo kojoj trećoj strani za uklanjanje bilo kojeg proizvoda s ove mrežne stranice, niti za uklanjanje ili izmjenu materijala ili sadržaj s mrežne stranice, niti za prekid obrade narudžbe nakon što smo poslali Potvrdu o narudžbi.

9. DOSTAVA

Podložno dostupnosti (članak 7 o dostupnosti proizvoda) i osim u izvanrednim okolnostima, nastojat ćemo narudžbu koja se sastoji od proizvoda navedenih u svakoj e-pošti “Potvrda o isporuci” isporučiti prije datuma navedenog u dotičnoj e-pošti “Potvrdi o narudžbi”, ili, ako nije naveden datum dostave, u procijenjenom

vremenskom okviru navedenom prilikom odabira načina isporuke i, u svakom slučaju u roku od najviše 30 dana od datuma e-pošte "Potvrde o narudžbi".

Što se tiče virtualnih darovnih kartica, poslati ćemo ih na datum koji je naznačen prilikom postavljanja narudžbe.

No, ipak može doći do kašnjenja zbog nepredviđenih okolnosti ili zone gdje treba biti izvršena dostava.

Ako iz bilo kojeg razloga ne možemo izvršiti dostavu u predviđenom roku, o istome ćemo Vas obavijestiti i pružit ćemo Vam mogućnost nastavka postupka kupnje s novim datumom isporuke, ili mogućnost otkazivanja narudžbe u kojem slučaju ćemo Vam izvršiti povrat cjelokupnog plaćenog iznosa. Imajte na umu da dostave ne vršimo subotama, nedjeljama ni praznicima.

Za potrebe ovih Uvjeta, „dostava” se smatra izvršenom ili se narudžba smatra „dostavljenom” čim vi ili treća strana koju ste naveli stekne fizički posjed robe, što se dokazuje potpisivanjem potvrde o primitku narudžbe na navedenoj adresi isporuke.

Virtualna darovna kartica smatrati će se dostavljenom pod uvjetima kako je utvrđeno u Općim uvjetima korištenja darovne kartice, u svakom slučaju, na dan kada je poslana na adresu e-pošte koju ste nam naveli.

10. NEMOGUĆNOST DOSTAVE

Ako ne možemo dostaviti vašu narudžbu, nastojat ćemo pronaći sigurno mjesto na kojem je možemo ostaviti. Ako ne pronađemo sigurno mjesto, vratit ćemo narudžbu u svoje skladište.

Osim toga ćemo vam ostaviti obavijest navodeći gdje se vaša narudžba nalazi i što trebate učiniti da vam se ponovno dostavi. Ako u dogovoreno vrijeme nećete biti na mjestu isporuke, molimo vas da kontaktirate s nama kako bismo organizirali dostavu neki drugi dan.

Ako unutar 30 dana od datuma dostupnosti narudžbe za dostavu nije bilo moguće izvršiti dostavu iz razloga za koje mi nismo odgovorni, pretpostavit ćemo da želite raskinuti Ugovor te ćemo ga poništiti. Kao rezultat raskida Ugovora, vratit ćemo vam sve primljene uplate, uključujući troškove dostave (osim za dodatne troškove koji nastanu zbog vašeg izbora načina isporuke, a koji se razlikuje od običnog načina isporuke koji nudimo), bez ikakvih odgađanja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma raskida Ugovora.

Imajte na umu da imamo pravo zaračunati vam eventualne dodatne transportne troškove nastale zbog raskida Ugovora.

Ova se klauzula neće primjenjivati na virtualnu darovnu karticu čija će isporuka biti regulirana Općim uvjetima korištenja darovne kartice i odredbama gore navedene klauzule 9.

10A. DOSTAVA ODMAH

Primjenjivo isključivo za predmete trgovačke marke ZARA, ako ste izabrali opciju dostave u prodavaonici, naknadno Vas možemo obavijestiti da je naša usluga „Dostava odmah” dostupna za proizvode iz Vaše narudžbe, ali s obzirom da ova usluga ovisi o dostupnosti proizvoda na zalihama i drugim uvjetima, ne možete ju izabrati prilikom podnošenja narudžbe. Ako smo Vas obavijestili da je usluga „Dostava odmah” dostupna,

narudžbu ćete moći preuzeti iz prodavaonice prije očekivanog datuma isporuke koji je naveden u odjeljku Vodič za kupovinu na našoj internetskoj stranici.

Kada Vaša narudžba bude spremna za „Dostavu odmah“, obavijestit ćemo Vas da je spremna za preuzimanje. Narudžbu možete preuzeti osobno (tako što ćete prilikom preuzimanja pokazati QR kod s E-potvrde) ili ju može preuzeti netko drugi u Vaše ime. U tom slučaju, osoba koja preuzima narudžbu mora pokazati QR kod s E-potvrde.

Odredbe ovog članka (zajedno sa ostalim Uvjetima) primjenjuju se ako izvršite kupovinu korištenjem usluge „Dostava odmah“ i podliježu svim ostalim važećim propisima.

11. PRENOŠENJE RIZIKA I VLASNIŠTVA PROIZVODA

Odgovornost za proizvode vi preuzimate od trenutka dostave kao što je navedeno u članku 9.

Vlasništvo nad proizvodima vi preuzimate nakon što smo primili sve dospjele iznose, uključujući troškove dostave, ili u trenutku dostave (kako je određeno člankom 9), ako bi se ona izvršila kasnije.

12. CIJENA I PLAĆANJE

Cijena proizvoda bit će ona koja je navedena u svakom trenutku na našoj mrežnoj stranici, osim u slučaju očite pogreške. Iako poduzimamo sve kako bismo osigurali da su cijene navedene na mrežnoj stranici ispravne, može doći do pogreške. Ako otkrijemo grešku u cijeni nekog proizvoda koji ste naručili, obavijestit ćemo vas što je prije moguće i dati vam mogućnost potvrđivanja narudžbe po ispravnoj cijeni ili otkazivanja narudžbe. Ako nismo u mogućnosti da vam se javimo, narudžba će se smatrati otkazanom, a svi plaćeni iznosi bit će vam nadoknađeni u cijelosti.

Nismo dužni prodati vam neki proizvod po pogrešno navedenoj nižoj cijeni (čak i kada smo poslali Potvrdu isporuke) ako je greška u cijeni očita i nedvojbeno i mogli ste razumno shvatiti da cijena nije točna.

Cijene na mrežnoj stranici uključuju PDV, ali ne uključuju troškove dostave koji se dodaju na ukupnu cijenu kao što je navedeno u našem Vodiču za kupnju (vidi odjeljak o troškovima dostave).

Cijene se mogu promijeniti u bilo kojem trenutku. Međutim, osim kako je prethodno navedeno, promjene neće utjecati na narudžbe za koje smo poslali Potvrdu o narudžbi.

Nakon što ste odabrali sve artikle koje želite kupiti, bit će dodani u vašu košaricu. Sljedeći je korak obrada narudžbe i izvršavanje uplate. U tu je svrhu potrebno slijediti korake postupka kupnje i navesti ili potvrditi tražene podatke u svakom koraku. Osim toga u postupku kupnje prije plaćanja možete mijenjati podatke o svojoj narudžbi. Detaljan opis postupka kupnje možete pronaći u Vodiču za kupnju. Također, ako ste registrirani korisnik, dostupna vam je povijest svih narudžbi u rubrici „Moj korisnički račun“.

Kao način plaćanja možete odabrati sljedeće kartice: Visa, Mastercard, American Express, IN, Diners, kao i putem PayPal i Apple Pay. Uz navedeno, kao način plaćanja možete odabrati darovnu karticu ili voucher karticu izdanu od strane ITX Hrvatska d.o.o.

ITX Hrvatska d.o.o. je angažirala društvo Fashion Retail, S.A. s sjedištem u Avda de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Španjolska), registrirano u trgovačkom registru A Coruna, vol. Strana 49, C47731 i porezni identifikacijski broj A-70301981, prikupljati i izvršiti povrate u ime ITX HRVATSKA d.o.o. u odnosu na sva plaćanja izvršena putem ove online platforme.

Da bi se smanjio rizik neovlaštenog pristupa, vaši će podaci o kreditnoj kartici biti kodirani. Nakon što primimo vašu narudžbu, tražimo prethodnu autorizaciju na kartici kako bi se osiguralo da postoji dovoljno sredstava za dovršetak transakcije. Skidanje novčanih sredstava sa kartice izvršit će se u trenutku kada vaša narudžba napusti naše skladište.

Kada kliknete na „Potvrdi uplatu”, potvrđujete da je kreditna kartica vaša ili ste zakoniti držatelj darovne kartice ili bona.

Kreditne su kartice podložne provjeri i odobrenju od strane subjekta koji ju je izdao. Ako subjekt ne odobrava isplatu, nećemo biti odgovorni za bilo kakvo kašnjenje ili neuspjeh dostave i nećemo biti u mogućnosti zaključiti bilo kakav ugovor s vama.

Iako ne naplaćujemo dodatne naknade ni nadoplate, ovo je međunarodna transakcija i vaša vam banka može naplatiti dodatne transakcijske naknade. Stoga, ako bi se iznosi dugovanja/potraživanja na vašoj kreditnoj kartici razlikovali od prikazane cijene na kraju postupka kupnje/potvrđenog iznosa koji će biti vraćen, obratite se svojoj banci za dodatne informacije o troškovima banaka vezanih za takve transakcije.

Ukoliko naknadno želite izmijeniti Vašu narudžbu zbog „Promjene veličine”, ova opcija biti će moguća isključivo za proizvode ZARA. Imajte na umu da će opcija "Promjena veličine" biti dostupna samo kod sljedećih načina plaćanja: Visa, Mastercard, American Express, Diners.

Naručivanje i plaćanje putem elektroničkih uređaja u prodavaonici:

Isključivo za proizvode ZARA, ako naručujete putem jednog od elektroničkih uređaja dostupnih u tu svrhu u određenim prodavaonicama, morate slijediti korake procesa kupnje koji se pojavljuju na uređaju, popunjavajući ili provjeravajući informacije koje se traže u svakom koraku. Tijekom procesa kupnje, prije plaćanja, možete izmijeniti detalje svoje narudžbe. Odabrat ćete svoj način plaćanja i trebate li ili ne potvrditi poklonu (ako je opcija dostupna), prije nego što naručite. Imajte na umu da se obvezujuća narudžba postavlja u trenutku kada pritisnete odgovarajuću tipku "Autoriziraj plaćanje" na zaslonu uređaja, a od vas se traži da platite svoju narudžbu nakon što je predate.

Plaćanje je moguće izvršiti karticama Visa, Mastercard, American Express, IN, Diners, Visa Electron, te se pritom primjenjuju gore navedene odredbe o autorizaciji kartica. Također, u određenim situacijama postoji mogućnost da svoju narudžbu platite na blagajni, a u tom slučaju plaćanje možete izvršiti bilo kojim sredstvom plaćanja dostupnim u tim trgovinama.

Imajte na umu da se darovne kartice ne mogu koristiti kao način plaćanja prilikom narudžbe putem elektroničkih uređaja u trgovinama. Također vam se može dati mogućnost da svoju narudžbu platite na blagajni, u kojem slučaju plaćanje možete izvršiti bilo kojim sredstvom plaćanja dostupnim u tim trgovinama.

13. KUPNJA ROBE KAO GOST

Na našoj je mrežnoj stranici moguće obaviti narudžbu i kao gost. U takvom će se slučaju od vas tražiti samo oni podaci koji su bitni za obradu vaše narudžbe. Po završetku postupka kupnje imat ćete mogućnost registracije kao korisnik ili nastavljanja kao neregistrirani korisnik.

13A. EKSPRESNO PLAĆANJE

Značajke ekspresnog plaćanja (u daljnjem tekstu "Ekspresna Blagajna") olakšava vam kupnju na ovoj mrežnoj stranici jer ne morate unositi podatke o dostavi, naplati i plaćanju za svaku kupnju. Ekspresna Blagajna dostupna je u odjeljku "Shopping Bag".

Da biste koristili Ekspresnu Blagajnu, morat ćete spremiti podatke o svojoj kartici. To možete učiniti prilikom plaćanja bilo kojom karticom koju prihvaća ova mrežna stranica klikom na opciju "Spremi podatke o mojoj kartici". Time će se spremiti sljedeći podaci o kartici: broj kartice, ime vlasnika kartice točno kako je navedeno na kartici i datum isteka kartice.

Da biste spremili podatke o svojoj kartici i koristili Ekspresnu Blagajnu, morat ćete prihvatiti primjenjive Uvjete i Pravila o privatnosti i kolačićima.

Prihvaćanjem korištenja Ekspresne Blagajne, ovlašćujete da se kupnje plaćene putem ovog alata naplaćuju na odgovarajuću karticu povezanu s alatom. Korištenje kartice uređeno je pisanim uvjetima između vas i izdavatelja kartice u svim slučajevima.

Možete spremiti podatke o kartici u Ekspresnu Blagajnu za onoliko kartica koliko želite, za to morate izvršiti barem jedno plaćanje svakom od njih. Ako želite spremiti podatke o više kartica, kartica čiji su podaci posljednji put spremljeni smatrat će se vašom "Omiljenom Karticom" i bit će naplaćena za kupnje putem Ekspresne Blagajne prema zadanim postavkama. Međutim, možete promijeniti svoju Omiljenu Karticu u odjeljku Moj Račun na ovoj web stranici.

Odredbe ovog članka neće se primjenjivati ako kupujete robu kao gost.

14. POREZ NA DODANU VRIJEDNOST

U skladu s pravilima i propisima na snazi, sve kupnje putem mrežne stranice podliježu plaćanju poreza na dodanu vrijednost (PDV).

U tom smislu, a temeljem poglavlja I. glave V. Direktive 2006/112/EZ od 28. studenoga 2006. godine o zajedničkom sustavu poreza na dodanu vrijednost, mjesto isporuke bit će u državi članici u kojoj se artikl dostavlja, a PDV se zaračunava prema stopi u svakoj državi članici u kojoj se stavke dostavljaju po narudžbi.

U skladu s važećim pravilima i propisima u svakoj jurisdikciji, pravilo o „prijenosu porezne obveze” (članak 194. Direktive 2006/112) može se primjenjivati na robu isporučenu u nekim državama članicama Europske unije, ako je kupac porezni obveznik ili se smatra poreznim obveznikom za potrebe PDV-a. Ako je to slučaj, mi nećemo naplatiti PDV, pod uvjetom da naručitelj potvrdi će se PDV na isporučene stavke zaračunati kupcu u skladu s postupkom prijenosa porezne obveze.

15. POLITIKA ZAMJENE/VRAĆANJA ROBE

15.1 Zakonsko pravo raskida Ugovora

Pravo raskida Ugovora

Ako ste naručitelj, imate pravo raskinuti Ugovor u roku od 14 dana bez navođenja razloga.

Razdoblje raskida Ugovora isteći će nakon 14 dana od dana kad ste vi ili treća osoba koju ste naveli, osim prijevoznika, stekli fizički posjed robe ili u slučaju više artikala iz jedne narudžbe dostavljenih odvojeno, nakon 14 dana od dana kada ste vi ili treća osoba koju ste naveli, osim prijevoznika, stekli fizički posjed posljednjeg artikla iz narudžbe.

Da biste ostvarili pravo na raskid ugovora, možete se obratiti slanjem e-poruke na info-hr@zara.com; s pomoću rubrike „Moj korisnički račun” ili „Povrati” na mrežnoj stranici ili pismeno putem našeg obrasca za kontakt o svojoj odluci raskida ovog Ugovora nedvosmislenom izjavom (npr.: pismo poslano poštom ili e-poštom). Možete se koristiti priloženim uzorkom obrasca za raskid Ugovora, no to nije obavezno.

Kako bi zadovoljili rok raskida Ugovora, dovoljno je da nam prije isteka razdoblja raskida Ugovora pošaljete dopis u vezi ostvarivanja svojih prava raskida.

Učinci raskida Ugovora

koji su rezultat Vašeg izričitog izbora načina isporuke koji je različit od najjeftinije vrste standardne isporuke koje nudimo

Ako se odlučite raskinuti Ugovor, vratit ćemo vam sve primljene uplate, uključujući troškove dostave do izvorne adrese dostave (osim dodatnih troškova koji su rezultat Vašeg izričitog izbora načina isporuke koji je različit od najjeftinije vrste standardne isporuke koje nudimo i dodatnih troškova povrata putem kurirske službe), bez ikakvih odgađanja, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od datuma raskida Ugovora. Snosit ćete samo troškove povrata robe kako je navedeno u tč. 15.3 ovih Uvjeta. Taj ćemo povrat novca izvršiti istim sredstvom plaćanja kojim ste se vi koristili za prvobitnu transakciju. U svakom slučaju vi nećete snositi nikakve naknade kao posljedicu tog povrata. Neovisno od prethodno navedenog, povrat novca možemo obustaviti dok ne primimo vraćenu robu ili dok nam ne dostavite dokaz da ste robu vratili, ovisno o tomu što se od toga dogodi prvo.

Predmete robne marke ZARA potrebno je isporučiti ili nam je bez odgode predati u bilo kojoj ZARA prodavaonicu u Hrvatskoj, a predmete robne marke ZARA HOME kupovina kojih je izvršena putem ove internetske stranice moguće je vratiti ili isporučiti u bilo koju ZARA ili ZARA HOME prodavaonicu u Hrvatskoj, a u svakom slučaju ne kasnije od 14 dana od dana kada ste nam dostavili svoj dopis o raskidu Ugovora. Krajnji se rok smatra održanim ako robu vratite prije isteka roka od 14 dana.

Vi odgovarate za eventualnu umanjenu vrijednost robe samo kad je ona posljedica rukovanja robom koje prelazi okvir potreban da bi se utvrdila narav, karakteristike i funkcioniranje robe.

15.2 Ugovorno pravo raskida Ugovora

Povrh zakonskog prava korisnika na odustajanje od kupnje spomenutog u gornjoj točki 15.1, te osim ako nisu određeni posebni uvjeti, u kojem će slučaju ti posebni uvjeti imati prednost pred odredbama ovih Općih uvjeta nabave i upotrebe, imate pravo na povrat proizvoda u roku od 30 dana od e-pošte „Potvrda o isporuci” (članak.6.) (osim proizvoda navedenih u članku 15.3, za koje je isključeno pravo raskida Ugovora).

Povrat darovnih kartica reguliran je Općim uvjetima korištenja darovne kartice.

U slučaju da robu vratite unutar ugovorenog roka u kojem imate pravo na raskid Ugovora nakon što je istekao zakonski rok, izvršiti ćemo Vam povrat samo iznosa plaćene za navedene proizvode, umanjeno za troškove povrata proizvoda ukoliko su primjenjivi (podrobnije informacije u članku: „Zajedničke odredbe“). U ovom slučaju troškovi dostave vam neće biti nadoknađeni.

Svoje ugovorno pravo raskida Ugovora možete ostvariti u skladu s odredbom članka 15.1. Međutim, ako nas obavijestiti o svojoj namjeri raskida Ugovora nakon zakonskog roka za raskid Ugovora, u svakom nam slučaju robu morate vratiti u roku od 30 dana od dana primitka e-pošte „Potvrda o isporuci”.

Kupac ima zakonska prava na besplatna pravna sredstva prema prodavatelju u slučaju materijalnih nedostataka stvari, a na koja pravna sredstva ne utječe komercijalno jamstvo.

15.3 Zajedničke odredbe

Nemate pravo raskida Ugovora kada se Ugovor odnosi na isporuku sljedećih proizvoda: i. Kupcu prilagođena roba; ii. Glazbeni CD-i/DVD-i bez originalnog omota.; iii. Originalno zatvorena roba koja iz higijenskih razloga nije pogodna za povrat, a koja je otvorena nakon isporuke.

Ako kupac vrati proizvod bez originalnog pakiranja i/ili s manjim oštećenjima i/ili sa znakovima korištenja proizvodom, a poziva se na članak o jednostranom raskidu Ugovora na daljinu, prodavatelj je dužan izvršiti potpuni povrat plaćenog iznosa u roku od 14 dana. Ako kupac, bez obzira na pakiranje i redovitu uporabu potrebnu za testiranje proizvoda, proizvod vrati s velikim oštećenjem ili u stanju zbog kojeg prodavatelju nije moguće prodati proizvod (nije pogodno za prodaju), prodavatelj nije odgovoran za povrat plaćenog iznosa kupcu.

Nakon raskida Ugovora dotične proizvode trebate vratiti na sljedeći način:

(i) *Povrat u bilo kojoj trgovini ZARA:*

Sve proizvode marke ZARA i ZARA HOME, koji su kupljeni putem ove internetske trgovine možete vratiti u bilo kojoj prodavaonici ZARA u Hrvatskoj. U tom slučaju posjetite trgovinu i predajte proizvod s E-potvrdom koja je bila priložena uz Potvrdu o dostavi, a koja je također spremljena na Vašem korisničkom računu na našoj mrežnoj stranici ili mobilnoj aplikaciji. E-potvrdu možete predložiti u digitalnom obliku na Vašem mobilnom uređaju ili ju dostaviti u isprintanom obliku. Molimo da imate na umu kako povrat proizvoda marke ZARA HOME koji su kupljeni korištenjem ove internetske trgovine možete izvršiti u bilo koju ZARA HOME prodavaonicu u Hrvatskoj, poštujući istu proceduru kako je navedeno u ovom odjeljku. U ovom slučaju snosit ćete samo izravne troškove radi povrata proizvoda, npr. troškove autobusne karte, trošak goriva itd.

Povrat proizvoda naručenih putem elektroničkih uređaja dostupnih u trgovinama i plaćenih na blagajni trgovine:
Napominjemo da se povrat proizvoda naručenih putem elektroničkog uređaja i plaćenih na blagajni prodavaonice ZARA u Hrvatskoj, može izvršiti samo u ZARA prodavaonicama u Hrvatskoj, ne na koji drugi ovdje navedeni način.

(ii) *Povrat putem kurirske službe:*

Primjenjivo na proizvode ZARA:

Kada vraćate proizvod(e) kurirskom službom koju smo mi ugovorili, obratite nam se slanjem e-poruke na info-hr@zara.com; s pomoću rubrike „Moj korisnički račun” ili „Povrati” na mrežnoj stranici; ili pismeno putem našeg obrasca za kontakt, kako biste dogovorili preuzimanje proizvoda na izvornoj adresi dostave. Pošaljite nam proizvod u originalnom pakiranju i slijedite upute u rubrici „Povrati” na ovoj mrežnoj stranici. Ako ste kupili robu kao gost, možete zatražiti povrat kurirskom službom slanjem e-poruke na info-hr@zara.com. U ovom slučaju snosit ćete troškove kako su navedeni u odjeljku POVRATI na ovom mrežnom mjestu. Navedeni iznos biti će naplaćen na način da će odbiti će od iznosa koji smo Vam dužni izvršiti povrat kao rezultat vašeg odustanka od ugovora.

Primjenjivo na proizvode ZARA HOME:

U pojedinim slučajevima, kao što je to navedeno u odjeljku INFO > POMOĆ > POVRATI na našoj internetskoj stranici, možete vratiti proizvod na ovaj način, te ćemo u tom slučaju na adresu po vašem izboru poslati kurira da preuzme vaš paket. U ovom slučaju snositi ćete troškove korištenja ove opcije u iznosu navedenom u odjeljku „POVRAT” na ZARA HOME internetskoj stranici: www.zarahome.com/hr. Odgovarajući trošak bit će umanjen od iznosa koji smo vam dužni nadoknaditi kao učinak raskida ugovora.

(iii) *Povrat na mjesto za preuzimanje:*

Možete zatražiti da vam pošaljemo poštansku oznaku za prethodno plaćenu uslugu koju ćete zalijepiti na pošiljku i istu predati lokalnom uredu Hrvatske pošte ili drugom mjestu za preuzimanje. Kako biste izvršili ovu radnju, idite na odjeljak „Moj račun > Narudžbe i povrati” na web-mjestu i slijedite navedene korake. Proizvod trebate poslati u originalnoj ambalaži i slijediti upute iz odjeljka „Povrati” na ovom web-mjestu. U ovom slučaju snosit ćete troškove korištenja opcije u iznosu navedenom u odjeljku „POVRATI” na ZARA internetskoj stranici. Odgovarajući trošak bit će umanjen od iznosa koji smo vam dužni nadoknaditi kao posljedicu raskida ugovora.

Napominjemo da se povrat proizvoda marke ZARA HOME kupljenih putem ove internetske trgovine u mjesto za preuzimanje može izvršiti prema istom postupku koji je opisan u ovom članku. U tom slučaju snosit ćete troškove korištenja opcije u iznosu navedenom u odjeljku „POVRATI” na ZARA HOME internetskoj stranici: www.zarahome.com/hr. Odgovarajući trošak bit će umanjen od iznosa koji smo vam dužni nadoknaditi kao posljedicu raskida ugovora.

U svakom slučaju, nakon pregleda artikla obavijestit ćemo vas o tome imate li pravo na povrat plaćenih iznosa. Troškovi isporuke bit će nadoknađeni kada ostvarite pravo na raskid Ugovora u zakonskom roku i vratite svu pogođenu robu. Povrat iznosa izvršit će se što je prije moguće, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od dana kada ste nas obavijestili o svojim namjerama raskida Ugovora. Neovisno od prethodno navedenog, povrat

novca možemo obustaviti dok ne primimo vraćenu robu ili dok nam ne dostavite dokaz da ste robu vratili, ovisno o tomu što se od toga dogodi prvo. Povrat iznosa uvijek će biti izvršen koristeći se istim načinom plaćanja kojim ste se vi koristili prilikom kupnje.

Kao što je prethodno navedeno, preuzimate troškove i rizike povrata proizvoda.

Ako imate bilo kakva pitanja, možete nam se obratiti putem našeg obrasca za kontakt ili slanjem e-poruke na info-hr@zara.com.

15.4 Povrat neispravnih proizvoda

Ako u trenutku isporuke smatrate da proizvod ne odgovara opisu iz Ugovora, obavezno nam se obratite bez odgode slanjem e-poruke na info-hr@zara.com; s pomoću rubrike „Moj korisnički račun” ili „Povrati” na mrežnoj stranici ili pismeno putem našeg obrasca za kontakt te navedite detalje o proizvodu i uočeni nedostatak.

Proizvod morate vratiti u bilo kojoj trgovini ZARA u Hrvatskoj s e-potvrdom koja je bila priložena potvrdi dostave, a koju možete prezentirati u digitalnom formatu na Vašem mobilnom uređaju ili u ispisu koji biste prezentirali u prodavaonici; ili predajom proizvoda kuriru kojeg bi poslali na izvornu adresu dostave.

Detaljno ćemo pregledati vraćeni proizvod te ćemo vas putem e-pošte u razumnom roku obavijestiti može li se proizvod zamijeniti, ili imate pravo na povrat plaćenog iznosa (prema potrebi). Povrat iznosa ili zamjena proizvoda izvršit će se što je prije moguće, a u svakom slučaju u roku od 14 dana od dana kada ste primili e-poruku kojom smo potvrdili da se obrađuje povrat iznosa ili zamjena.

Ako se na vraćenim proizvodima uoči nedostatak ili oštećenje, izvršit ćemo povrat plaćenih sredstava u punom iznosu, uključujući troškove koje ste imali prilikom isporuke i povrata. Snositi ćemo troškove u onoj mjeri određenoj primjenjivim zakonom i zadržavamo pravo odbiti plaćanje troškova koji očigledno nisu bili nužni ili potrebni za ostvarivanje prava potrošača. Povrat iznosa uvijek će biti izvršen koristeći se istim načinom plaćanja kojim ste se vi koristili prilikom kupnje.

Kupac ima zakonska prava na besplatna pravna sredstva prema prodavatelju u slučaju materijalnih nedostataka stvari, a na koja pravna sredstva ne utječe komercijalno jamstvo.

15.5 Promjena Veličine (primjenjivo isključivo za proizvode marke ZARA)

Ako odlučite da je proizvod koji ste kupili pogrešne veličine, možete zatražiti promjenu veličine, bez plaćanja dodatne naknade za isporuku novog proizvoda koja vam se šalje, pod uvjetom da vratite izvorni proizvod. To pravo imate bez obzira na vaše pravo raskida, koje će i dalje pravno i ugovorno postojati. Možete zatražiti promjenu veličine putem odjeljka "Narudžbe i povrati" na "Moj račun" na ovoj web stranici. Trebali biste odabrati novu veličinu proizvoda i pod uvjetom da je (i) isti proizvod, (ii) cijena na web stranici jednaka ili veća od cijene koju ste platili za izvorni proizvod (no napominjemo, samo u ovom slučaju, nećete se teretiti za naknadu isporuke) i (iii) upotrijebljeni su samo određeni načini plaćanja (za daljnje informacije pogledajte odjeljak 12. ovih Uvjeta kupnje), tada ćete moći zatražiti promjenu veličine. Imajte na umu da se opcija za promjenu veličine izvornog proizvoda prikazuje kao dostupna samo kada su ispunjeni svi ovi uvjeti. Ova opcija nije moguća za proizvode marke ZARA HOME koje se prodaju putem ove internetske stranice.

Nakon što zatražite promjenu i odaberete odgovarajuću metodu povrata, morate vratiti izvorni proizvod, u bilo kojoj ZARA trgovini u Hrvatskoj ili putem kurirske službe koju ćemo poslati na izvornu adresu dostave. Morate vratiti proizvod bez nepotrebnog kašnjenja i u svakom slučaju u roku od najviše 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva za promjenu na web stranici. Nijedna od dvije opcije za vraćanje proizvoda neće vam donijeti dodatne troškove.

Ako vratite proizvod u bilo koju ZARA trgovinu u Hrvatskoj, trebali biste predati proizvod zajedno s potvrdom koja je bila isporučena sa proizvodom. Ako proizvod vraćate putem dostavljača koji je organiziran od strane nas, trebali biste ga vratiti u istom pakiranju u kojem ste ga primili, te slijedite upute na odjeljku "Narudžbe i povrat" na ovoj web stranici.

Nakon što odaberete način povrata, novu ćemo Vam narudžbu, sa proizvodom u promijenjenoj veličini, poslati u roku od 2-3 radna dana od datuma zahtjeva promjene, a u svakom slučaju u roku od najviše 30 dana od tog datuma. Ova opcija neće predstavljati dodatni trošak za Vas. Ovaj novi nalog uređuju odredbe Uvjeta kupnje, uključujući ostvarivanje prava na raskid.

Imajte na umu da ako nakon 14 kalendarskih dana podnošenja zahtjeva za zamjenu na web stranici niste vratili izvorni proizvod, imamo pravo naplatiti troškove koji odgovaraju novoj narudžbi, u skladu s odredbama Uvjeta kupnje.

15.6 Pravo raskid i vraćanja proizvoda iz inozemstva

Ako ste naručili proizvode izvan Hrvatske iz neke druge države članice EU putem ove web stranice, gore navedene odredbe 15.1, 15.2, 15.3 i 15.5 primjenjuju se s ograničenjima da se prikupljanje od strane kurira kojeg smo mi organizirali može izvršiti samo s izvorne adrese dostave u Hrvatskoj.

Istodobno Vas želimo obavijestiti da nismo ni pod kojim okolnostima (osim čl. 15.4 na koje se ne odnosi ova odredba 15.6) dužni platiti troškove slanja pošiljke na adresu različitu od izvorne adrese dostave ili trošak povrata od odredišta izvan Hrvatske. Takve troškove snosite sami.

16. ODGOVORNOST I ODRICANJE OD ODGOVORNOSTI

Osim ako nije izričito drukčije navedeno u ovim Uvjetima, naša odgovornost s obzirom na bilo koji proizvod kupljen na našoj mrežnoj stranici ograničena je isključivo na cijenu navedenog proizvoda.

Bez obzira na prethodno navedeno, naša se odgovornost ne može isključiti niti ograničiti u sljedećim slučajevima: i. smrt ili tjelesna ozljeda nastala našom nepažnjom; ii. prijevara ili lažno predstavljanje ili iii. bilo koji slučaj u kojim bi bilo nezakonito ili nedopušteno da se naša odgovornost isključi, ograniči ili pokušava isključiti ili ograničiti.

Bez obzira na prethodnu stavku i u mjeri u kojoj je to zakonski dozvoljeno te ako ovi Uvjeti ne ukazuju na suprotno, nećemo prihvatiti nikakvu odgovornost za sljedeće gubitke, bez obzira na njihovo podrijetlo:

- i. gubitak prihoda ili prodaje,
- ii. gubitak od redovitog poslovanja,
- iii. gubitak profita ili ugovora,
- iv. gubitak predviđene uštede,

- v. gubitak podataka i
- vi. gubitak vremena poslovanja ili upravljanja poslovanjem.

Radi otvorene prirode ove mrežne stranice i mogućnosti pogrešaka u pohrani i prijenosu digitalnih podataka ne jamčimo za točnost i sigurnost informacija koje se prenose ili prikupljaju putem ove internetske stranice, osim ako je izričito drukčije navedeno na ovoj mrežnoj stranici.

Svi su opisi proizvoda, informacije i materijali prikazani na ovoj mrežnoj stranici „kakvi jesu”, bez ikakvih izričitih ili impliciranih jamstava, osim onih koji su zakonski osnovani. U tom smislu, ako pristupate Ugovoru kao potrošač ili kupac, dužni smo isporučiti robu koja je u skladu s Ugovorom te smo odgovorni za svaki nedostatak sukladnosti koji postoji u trenutku isporuke. Podrazumijeva se da je roba u skladu s Ugovorom ako je: (i) u skladu s našim opisom i posjeduje osobine koje smo predstavili na ovim stranicama; (ii) prikladna za namjene za koje se normalno upotrebljava roba te vrste; (iii) one kvalitete i performansi koje su normalne za robu iste vrste i koje se opravdano mogu očekivati. U mjeri dopuštenej zakonom, isključujemo sva jamstva, osim onih koja nije moguće zakonski isključiti.

17. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

Priznajte i prihvaćate da sva autorska prava, registrirani zaštitni znakovi i druga prava intelektualnog vlasništva nad svim materijalima ili sadržajima pruženim u sklopu mrežne stranice pripadaju nama u svakom trenutku ili onima koji su nam izdali dozvolu za njihovo korištenje. Navedene materijale možete upotrebljavati samo u onoj mjeri u kojoj vas mi ili vlasnici licencije izričito ovlašćujemo. To vas ne sprječava da se ovom mrežnom stranicom koristite u opsegu potrebnom za kopiranje podataka o svojoj narudžbi ili podacima za kontakt.

18. VIRUSI, PIRATSTVO I DRUGI RAČUNALNI NAPADI

Ne smijete se koristiti ovom mrežnom stranicom na način da namjerno postavljate viruse, trojance, crve, logičke bombe ili bilo koji drugi softver ili tehnološko oštećivanje ili štetan materijal. Ne pokušavajte neovlašteno pristupiti ovoj mrežnoj stranici, poslužitelju na kojem se stranica nalazi ili bilo kojem poslužitelju na računalu ili bazi podataka povezanoj s našom mrežnom stranicom. Obvezujete se da nećete napadati ovu mrežnu stranicu bilo kakvom vrstom napada uskraćivanja usluga ili napada distribuiranog uskraćivanja usluga.

Nepoštivanje ovog članka smatra se prekršajem definiranim prema važećim propisima. Prijavit ćemo bilo kakvu vrstu nepoštivanja ovog propisa odgovarajućim tijelima i surađivat ćemo s njima kako bi se utvrdio identitet napadača. Isto tako, u slučaju nepoštivanja ovog članka, oduzet ćemo vam ovlaštenje za uporabu ove mrežne stranice.

Nećemo biti odgovorni za bilo kakav gubitak ili štetu nastalu zbog napada uskraćivanja usluga, virusa ili bilo kojeg drugog softvera ili tehnološkog oštećivanja ili štetnih materijala koje mogu utjecati na vaše računalo, informatičku opremu, podatke ili materijale kao posljedica korištenjem ovom mrežnom stranicom ili skidanja sadržaja s iste ili onih stranica na koje vas ova stranica preusmjerava.

19. POVEZNICE S NAŠE MREŽNE STRANICE

Ako naša mrežna stranica sadrži poveznice na druge mrežne stranice i materijale trećih strana, te poveznice služe samo u informativne svrhe i nemamo nikakvu kontrolu nad sadržajem tih mrežnih stranica ili materijala. Prema tome ne preuzimamo nikakvu odgovornost za bilo kakav gubitak ili štetu proizašlu iz njihove uporabe.

20. PISANA KOMUNIKACIJA

Važeći propisi zahtijevaju da neke informacije ili obavijesti koje vam šaljemo budu u pisanom obliku. Korištenjem ovom mrežnom stranicom pristajete na to da većina komunikacije s nama bude obavljena elektroničkim putem. Mi ćemo vam se obratiti e-poštom ili ćemo vam pružiti informacije slanjem obavijesti putem ove mrežne stranice. Za svrhe Ugovora, suglasni ste s time da se koristite ovim elektroničkim sredstvom komunikacije i prihvaćate da su svi ugovori, obavijesti, informacije i druge komunikacije koje vam šaljemo elektroničkim putem u skladu sa zakonskim zahtjevima o slanju istih u pisanom obliku. Ovaj uvjet neće utjecati na vaša zakonska prava.

21. OBAVIJESTI

Za obavijesti koje nam šaljete po mogućnosti upotrijebite naš obrazac za kontakt. U skladu s odredbama članka 20 i osim ako je drukčije navedeno, možemo vam slati obavijesti e-poštom ili na poštansku adresu koju ste naveli prilikom narudžbe.

Podrazumijeva se da obavijesti primamo i obrađujemo čim su objavljene na našoj mrežnoj stranici, 24 sata nakon što su poslone putem e-pošte ili tri dana nakon što su uručene u poštanskom uredu.

Kao dokaz da je obavijest poslana, u slučaju pisma je dovoljno dokazati da je ispravno adresirana, da je ispravna poštarina plaćena i da je uredno dostavljena poštanskom uredu ili poštanskom pretincu, a u slučaju e-poruke, da je obavijest poslana na e-adresu koju je naveo primatelj.

22. PRIJENOS PRAVA I OBVEZA

Ugovor je obvezujući za obje stranke, kao i za naše pravne nasljednike, cesionare i baštinike.

Ne smijete prenositi, ustupiti, nametnuti ili na bilo koji drugi način prenositi Ugovor ili bilo koje od prava ili obveze koje proizlaze iz istog, a da prethodno ne dobijete naš pisani pristanak.

Možemo prenijeti, ustupiti, nametnuti, podugovoriti ili na bilo koji drugi način prenijeti Ugovor ili bilo koje od prava ili obveze koje proizlaze iz istog, u bilo kojem trenutku tijekom trajanja Ugovora. Da ne bi bilo dvojbe, navedeni prijenosi, cesije, davanja ili drugi transferi neće utjecati na prava koja su vam, prema potrebi, zakonom priznata, niti će smanjiti ili na bilo koji način ograničiti izričito i prešutno jamstvo koje smo vam dali.

23. DOGAĐAJI IZVAN NAŠE KONTROLE

Ne odgovaramo za nepridržavanje ili zakašnjelo pridržavanje bilo kojih ugovornih obaveza prouzročenih događajima koji su van naše razumne kontrole („viša sila”).

Viša sila uključuje bilo kakvu radnju, događaj, neizvršavanje, propust ili nesreću koja je izvan naše razumne kontrole, uključujući između ostalog i sljedeće:

- i. štrajk, blokada ili drugi oblik prosvjeda,
- ii. građanski nemir, pobuna, invazija, teroristički napad ili teroristička prijetnja, rat (proglašen ili ne) ili prijetnja ili priprema za rat,
- iii. vatra, eksplozija, oluja, poplava, potres, kolaps, epidemija ili bilo koja druga prirodna katastrofa,
- iv. nemogućnost korištenja vlakovima, brodovima, zrakoplovima, motoriziranim prijevozom ili drugim prijevoznim sredstvom, bio javan ili privatn,
- v. nemogućnost korištenja javnim ili privatnim telekomunikacijskim sustavom,
- vi. djela, uredbe, zakoni, propisi ili ograničenja bilo koje vlade ili državnog tijela,
- vii. štrajk, kvar ili nesreća u pomorskom ili riječnom prometu, poštanskom prometu ili bilo kojoj drugoj vrsti prijevoza.

Podrazumijeva se da su naše obveze koje proizlaze iz Ugovora zadržane tijekom razdoblja u kojem je viša sila na snazi, a produljit će nam se razdoblje u kojem ćemo ispuniti te obveze za onoliko vremena koliko je trajala situacija pod višom silom. Osigurat ćemo sve potrebne resurse za dovršetak situacije više sile ili pronalazak rješenja koje nam omogućuje da ispunimo svoje obveze iz ugovora, unatoč situaciji više sile.

24. ODRICANJE OD PRAVA

Nedostatak ustrajanja s naše strane na strogom pridržavanju s vaše strane bilo koje od obveza koje ste preuzeli Ugovorom ili ovih Uvjeta ili nedostatak izvršavanja prava ili radnji koje imamo temeljem ovog Ugovora ili ovih Uvjeta ne predstavlja odricanje ili ograničenje navedenih prava ili radnji, niti vas oslobađa od ispunjenja navedenih obveza.

Odricanje određenog prava ili djela s naše strane ne predstavlja odricanje od drugih prava ili radnji koje proizlaze iz Ugovora ili Uvjeta.

Odricanje bilo kojeg od tih Uvjeta ili prava ili radnji s naše strane koje proizlaze iz Ugovora neće imati učinka ako nije izričito određeno da se radi o odricanju prava i nije formalizirano i priopćeno vama u skladu s odredbama prethodnog odjeljka o Obavijestima.

25. DJELOMIČNO PONIŠTENJE

Ako bilo koji od ovih Uvjeta ili bilo koja odredba Ugovora bude proglašena ništavnom i izbrisana konačnom odlukom nadležnog tijela, ostali uvjeti ostaju na snazi i izrečena ništetnost ne utječe na njih.

26. CJELOKUPNI UGOVOR

Ovi Uvjeti i svi dokument koji se navode u njima čine Cjelokupni ugovor između stranaka kada je riječ o svrsi istoga te zamjenjuju bilo kakav prethodni pakt, dogovor ili obećanje između stranaka, bilo usmeno ili pismeno.

Stranke potvrđuju da su pristale sklopiti Ugovor bez ovisnosti o bilo kakvoj izjavi ili obećanju od strane druge stranke ili činjenici koja se mogla zaključiti iz bilo koje izjave ili dokumenta u pregovorima između dviju stranaka prije sklapanja navedenog Ugovora, osim onih koji su izričito navedeni u ovim Uvjetima.

Nijedna stranka neće poduzeti radnje u vezi neke neistinite izjave druge stranke, bila usmena ili u pismena, prije datuma Ugovora (osim ako je neistinita izjava lažna). Jedina radnja koju bi druga stranka mogla poduzeti je ona koja proizlazi iz kršenja Ugovora u skladu s odredbama ovih Uvjeta.

27. NAŠE PRAVO NA IZMJENU OVIH UVJETA

Imamo pravo pregledati i izmijeniti ove Uvjete u bilo koje vrijeme.

Vi podliježete pravilima i Uvjetima koji su na snazi u trenutku u kojem se koristite ovom mrežnom stranicom ili obavite narudžbu, osim kada je zakonom ili odlukom vladinog tijela potrebno obaviti retroaktivne promjene navedenih politika, Uvjeta ili Pravila o privatnosti. U tom će slučaju moguće promjene također utjecati na narudžbe koje ste izvršili prije tog trenutka.

28. PRIMJENJIVI ZAKON I NADLEŽNOST

Korištenje našom mrežnom stranicom i ugovorima o kupnji proizvoda u navedenoj mrežnoj stranici nadzire se prema hrvatskom zakonodavstvu.

Bilo koji spor koji proizlazi ili je u vezi s korištenjem mrežnom stranicom ili spomenutim ugovorima u neisključivoj je nadležnosti hrvatskih sudova.

Ako ulazite u Ugovor kao potrošač ili kupac, ništa u ovom Ugovoru neće utjecati na vaša prava priznata u bilo kojem važećem zakonu koji je na snazi u ovom području.

29. KOMENTARI I PRIJEDLOZI

Ukoliko smatrate da su povrijeđena Vaša potrošačka prava, pisani prigovor sukladno čl. 10 Zakona o zaštiti potrošača možete nam podnijeti putem pošte na adresu ITX Hrvatska d.o.o., Avenija Dubrovnik 16, 10000 Zagreb ili putem elektroničke pošte na info-hr@zara.com.

Vaši su komentari i prijedlozi uvijek dobro došli. Molimo, šaljite nam svoje komentare i prijedloge putem elektroničke pošte na info-hr@zara.com, ili putem kontakata korisničke službe.

Osim toga, potrošačima i kupcima su dostupni i službeni obrasci. Oni se mogu zatražiti slanjem e-pošte na info-hr@zara.com.

Ukoliko je kupoprodaja izvršena online, putem našeg internetske stranice, obavještavamo Vas da imate pravo tražiti rješavanje potrošačkog spora s nama izvan suda, a u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16, 32/19) putem jednog od sljedećih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. Centra za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Kneza Mislava 12, info@mirenje.hr;

2. Profi Test d.o.o., Centra za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2, medijator@medijator.com.hr;
3. Centra za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, mirenje@hgk.hr.

Posljednje ažurirano: 13. studenog 2025.

PRILOG

Uzorak obrasca za raskid Ugovora
(ispunite i vratite ovaj obrazac samo ako želite raskinuti Ugovor)

Adresa: Prima: ITX Hrvatska d.o.o., Avenija Dubrovnik 16, Hrvatska, i e-adresa info-hr@zara.com.

Ovim izjavljujem da raskidam Ugovor za prodaju sljedeće robe:

Naručeno/primljeno dana (*)

Ime potrošača

Adresa potrošača

Potpis kupca (samo na papirnatim obrascima)

Datum

(*) *Prekrižite nepotrebno*

OPĆE ODREDBE I UVJETI KORIŠTENJA APLIKACIJE 'ZARA'

Ovim Općim odredbama i uvjetima korištenja ("Uvjeti") uređena su pravila pristupa i upotrebe usluga i raznih značajki dostupnih u Aplikaciji ZARA („Aplikacija“). Ovi Uvjeti su dodatak, i ne dovode u pitanje odredbe Uvjeta kupnje objavljene na www.zara.com/hr.

Značajke dostupne u Aplikaciji ZARA uključuju: (i) mogućnost kupnje robe putem Aplikacije, koja se smatra kupnjom obavljenom u internetskoj trgovini i prema tome podliježe uvjetima kupnje objavljenim na www.zara.com/hr; (ii) mogućnost upravljanja računima za kupnje izvršene u internetskoj trgovini ZARA ("internetska trgovina") i (iii) mogućnost primitka računa izdanih u elektroničkom obliku u ZARA fizičkim prodavaonicama uz prethodno predočenje posebnog QR koda iz Aplikacije.

Fizičkim prodavaonicama i internetskom trgovinom ZARA u Hrvatskoj upravlja društvo ITX HRVATSKA d.o.o., s poslovnom adresom Avenija Dubrovnik 16, Zagreb, Hrvatska, adresa elektroničke pošte: infohr@zara.com, upisano u Sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, matični broj subjekta (MBS): 080601466, osobni identifikacijski broj (OIB): 48857810659 (nadalje u testu: „Društvo“).

1. OPIS USLUGA

1.1. Kupnja u internetskoj trgovini www.zara.com/hr putem ZARA aplikacije

Kupnju robe u internetskoj trgovini www.zara.com/hr kupci mogu izvršiti i putem aplikacije ZARA. Kupnje izvršene putem aplikacije smatraju se kupnjama izvršenim u internetskoj trgovini, i kao takve podliježu Uvjetima kupnje koje su objavljene na www.zara.com/hr i koje uvjete morate prihvatiti prilikom takve kupnje.

1.2. Upravljanje računima za kupnje izvršene u internetskoj trgovini

Računi za kupnje izvršene u ZARA internetskoj trgovini biti će sačuvane unutar aplikacije, konkretno unutar kategorije 'My Purchases'/'Kupnje'.

1.3. Primitak računa za kupnje izvršene u fizičkim prodavaonicama u elektroničkom obliku

Prilikom plaćanja za kupnje izvršene u fizičkim prodavaonicama, možete zatražiti izdavanje računa u elektroničkom obliku. Da biste to učinili, prodavaču prethodno na uvid morate predočiti QR kod koji će se u Aplikaciji prikazati u tu svrhu, a sve kako bi Vam račun automatski mogao biti poslan i evidentiran unutar Aplikacije.

Račun za kupnju koja je izvršena u fizičkoj prodavaonici i koji je izdan u elektroničkom obliku sadrži sastojke računa za kupnju izvršenu u fizičkoj prodavaonici izdanog na papiru.

Na računu za kupnju izvršenu u fizičkoj prodavaonici biti će prikazana dva QR koda - i to jedan QR koji je obvezni sastojak računa temeljem *Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom* i drugi QR kod koji sadrži podatke o Vašoj kupnji i koji služi za povrat kupljene robe, te radi evidentiranja računa u Aplikaciji („epotvrda“).

Zamjenu ili povratak robe kupljene u fizičkoj prodavaonici za koju ste prethodno zatražili izdavanje računa u elektroničkom obliku možete izvršiti koristeći spomenutu e-potvrdu s računa, sukladno važećim Općim

odredbama i uvjetima, u skladu s općim uvjetima ZARA, i u svakom slučaju u skladu s važećim zakonodavstvom.

Ukoliko zatražite izdavanje računa u elektroničkom obliku nećete dobiti račun na papiru. Od ključne je važnosti da razumijete da korištenjem posebnog QR koda iz Aplikacije dajete izričitu suglasnost, i pritom tražite izdavanje računa u elektroničkom obliku, odričući se tako prava na izdavanje računa u papirnatom obliku. U svakom slučaju, uvijek možete zatražiti račun na papiru kontaktirajući našu korisničku službu, putem bilo kojeg od načina komunikacije oglašanih na mrežnoj stranici ZARA.

U svakom slučaju, propisi kojim su uređeni elektronički računi ili bilo koji drugi primjenjivi propisi, kao i oni propisi kojima su vezani ovi Uvjeti i uvjeti, uvijek će imati prednost.

Ako se odlučite objavit i kao korisnik Aplikacije, tijekom postupka objave možete zatražiti da Vam se svi računi koji su pohranjeni u aplikaciji pošalju elektroničkom poštom na traženu adresu.

1.4. Skenirani računi

Ukoliko je originalni račun za kupnju u fizičkoj prodavaonici izdan na papiru, isti račun u elektroničkom obliku koji je vidljiv u Aplikaciji možete dobiti na način da skenirate e-potvrdu koja se nalazi na tako fizički izdanom računu. Od tada, račun izdan u elektroničkom obliku s e-potvrdom možete koristiti za vraćanje robe u fizičkim prodavaonicama, iako valja imati na umu da će svi povrati biti vršiti u skladu s relevantnim odredbama i uvjetima korištenja, komercijalnim uvjetima ZARA i relevantnim zakonodavstvom.

2. DOSTUPNOST USLUGA NA APLIKACIJI

U skladu s važećim propisima pridržavamo pravo da prema vlastitom nahođenju u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave izmijenimo, obustavimo ili brišemo bilo koju ili sve značajke Aplikacije ZARA, bilo općenito ili posebno za jednog ili više korisnika, kao i pod istim uvjetima izmijeniti, obustaviti ili brisati dostupnost cijele ili dijela Usluge.

3. ODGOVORNOST

Osim u onim slučajevima u kojima je isključenje odgovornosti zakonski ograničeno, ne odgovaramo za bilo kakvu štetu koju biste mogli pretrpjeti korištenjem različitih značajki Aplikacije ZARA. Suglasni ste da ćete aplikaciju ZARA koristiti isključivo u svrhe za koje je namijenjena te da istu nećete upotrebljavati na nepropisan ili lažni način i da ćete odgovarati Društvu i / ili trećoj strani za bilo kakvu štetu koja bi proizašla iz nepravilne upotrebe Aplikacije ZARA.

Za štetu ćete biti odgovorni u sljedećim slučajevima:

- a) kada Vašu opremu ili terminale povezane s aplikacijom, SIM karticama, adresama elektroničke pošte i/ili bilo kojim zaporkama koristi treća strana koju ste ovlastili bez našeg znanja;
- b) kada se pojave greške ili kvarovi prilikom upotrebe različitih značajki Aplikacije koje su nastale kao rezultat neispravnog hardvera, softvera, uređaja ili terminala ili zbog nedostatka potrebnih instaliranih sigurnosnih mjera na uređaju na kojem koristite aplikaciju.

4. INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO, INDUSTRIJSKO VLASNIŠTVO I OSTALA PRAVA POVEZANA S APLIKACIJOM

Bilo koji od elemenata koji čine dio ili su uključeni u Aplikaciju vlasništvo je ili su pod nadzorom Društva ili trećih strana koje su odobrile njenu uporabu. Prethodno navedeno, u nastavku teksta jedinstveno će se nazivati „Vlasništvo“.

Korisnici se slažu da neće uklanjati, brisati, mijenjati, manipulirati ili na bilo koji drugi način dopunjavati:

- bilješke, legende, znakove ili simbole koje su Društvo ili nositelji zakonskih prava postavili na svoje vlasništvo s obzirom na intelektualno ili industrijsko vlasništvo (npr. autorska prava, ©, ® i ™, itd.).
- tehničke uređaje za zaštitu ili identifikaciju koji može sadržavati Vlasništvo (npr. vodeni žigovi, otisci prstiju itd.). Korisnici potvrđuju da sukladno ovim Uvjetima Društvo ne ustupa, niti prenosi bilo kakva prava bilo na svom Vlasništvu, bilo na vlasništvu trećih strana.

Društvo isključivo ovlašćuje korisnike Aplikacije da pristupe i koriste svojstva Aplikacije u skladu s ovim Uvjetima.

Korisnici bez izričitog pismenog pristanka pravnog nositelja prava iskorištavanja, bilo u cjelini ili u dijelu, nisu ovlašteni kopirati, distribuirati (uključujući elektroničku poštu ili na Internetu), prenositi, komunicirati, mijenjati, preinačiti, dodjeljivati ili na bilo koji drugi način sudjelovati u aktivnostima koje podrazumijevaju komercijalnu upotrebu Vlasništva.

Pristup i korištenje Vlasništva uvijek, i u svim slučajevima je u strogo osobne, i nekomercijalne svrhe. Društvo zadržava sva prava na Vlasništvu, uključujući, ali ne ograničavajući se, na sva prava intelektualnog i industrijskog vlasništva nad Vlasništvom.

Društvo korisnicima ne daje nikakve licence ili ovlaštenja za korištenje njenog Vlasništva, osim onih izričito navedenih u ovim Uvjetima. Društvo zadržava pravo u bilo koje vrijeme, i po bilo kojoj osnovi ukinuti ili izmijeniti bilo koju licencu dodijeljenu prema ovim Uvjetima.

Bez obzira na prethodno navedeno, Društvo zadržava pravo poduzeti pravne radnje protiv korisnika koji:

- ne poštuje ovdje propisane odredbe i uvjete korištenja;
- krši ili ne poštuje prava intelektualnog i industrijskog vlasništva ili druga srodna prava Društva ili bilo kojeg drugog zakonskog nositelja prava, ili na bilo koji drugi način krši drugi važeći zakon.