

SYARAT DAN KETENTUAN UMUM PEMBELIAN SERTA PENGGUNAAN

1. PENDAHULUAN

Dokumen ini (bersama dokumen yang disebutkan di sini) menetapkan syarat dan ketentuan umum yang mengatur penggunaan situs web ini (www.zara.com) serta pembelian produk pada situs web tersebut (selanjutnya disebut sebagai “Ketentuan”).

Kami menyarankan Anda untuk membaca Ketentuan, Kebijakan Cookie, serta Kebijakan Privasi dan Cookie kami (selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai “Kebijakan Privasi dan Cookie”) dengan cermat sebelum menggunakan situs web ini. Saat menggunakan situs web ini atau membuat pesanan melaluinya, Anda akan tunduk pada Ketentuan ini serta Kebijakan Privasi dan Cookie kami. Apabila Anda tidak menyetujui Ketentuan serta Kebijakan Privasi dan Cookie, jangan menggunakan situs web ini.

Ketentuan ini dapat diubah. Anda bertanggung jawab untuk membacanya secara berkala, sebab Ketentuan tersebut akan berlaku saat Anda menggunakan situs web atau menandatangani Kontrak terkait (sebagaimana ditetapkan nanti).

Apabila Anda memiliki pertanyaan mengenai Ketentuan atau Kebijakan Privasi dan Cookie, Anda dapat menghubungi kami menggunakan formulir kontak.

Kontrak (sebagaimana ditetapkan di bawah ini) dapat ditandatangani, sesuai pilihan Anda, dalam bahasa apa pun saat Ketentuan tersedia dalam situs web ini.

2. PERINCIAN KAMI

Penjualan barang melalui situs web ini dijalankan atas nama ZARA oleh PT Sarimode Fashindo Adiperkasa, perusahaan Indonesia dengan alamat terdaftar di Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220, dengan alamat email contact.id@zara.com, yang terdaftar dengan Nomor Registrasi Usaha 8120016200478

3. PERINCIAN ANDA DAN KUNJUNGAN ANDA KE SITUS WEB INI

Informasi atau perincian pribadi yang Anda berikan kepada kami akan diproses sesuai dengan Kebijakan Privasi dan Cookie. Saat menggunakan situs web ini, Anda menyetujui pemrosesan informasi dan perincian serta Anda menyatakan bahwa semua informasi dan perincian yang diberikan benar adanya dan sesuai dengan kenyataan.

4. PENGGUNAAN SITUS WEB KAMI

Saat Anda menggunakan situs web ini dan membuat pesanan melaluinya, Anda setuju untuk:

- i. Hanya menggunakan situs web ini untuk mengajukan pertanyaan dan membuat pesanan sah yang valid.
- ii. Tidak membuat pesanan palsu atau menipu. Apabila pesanan jenis ini mungkin secara wajar dianggap telah dibuat, kami berwenang untuk membatalkannya dan melaporkannya kepada otoritas yang kompeten.

iii. Memberikan alamat email, alamat pos, dan/atau perincian kontak lain Anda dengan benar serta tepat kepada kami. Anda juga setuju bahwa kami dapat menggunakan informasi ini untuk menghubungi Anda terkait pesanan jika diperlukan (lihat Kebijakan Privasi dan Cookie kami).

Apabila Anda tidak memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan kepada kami, Anda tidak dapat membuat pesanan.

Saat membuat pesanan pada situs web ini, Anda menyatakan bahwa Anda berusia di atas 18 tahun dan secara hukum telah memenuhi syarat untuk menandatangani kontrak yang mengikat.

5. KETERSEDIAAN LAYANAN

Layanan pengiriman untuk produk yang ditawarkan pada situs web ini hanya tersedia di Indonesia.

6. PERESMIAN KONTRAK

Untuk membuat pesanan, Anda harus mengikuti prosedur pembelian online dan mengklik “Otorisasi pembayaran”. Selanjutnya, Anda akan menerima email yang mengonfirmasi penerimaan pesanan Anda (“Konfirmasi Pesanan”). Anda akan menerima pemberitahuan melalui email bahwa pesanan sedang dikirimkan (“Informasi Pengiriman”). Ketentuan ini merupakan perjanjian tertulis antara Anda dan kami. Tanda terima elektronik beserta perincian pesanan Anda juga akan dilampirkan dalam Konfirmasi Pengiriman (“tanda terima elektronik”).

7. SARANA TEKNIS UNTUK MEMPERBAIKI KESALAHAN

Apabila Anda menemukan kesalahan saat memasukkan data pribadi selama mendaftar sebagai pengguna situs web ini, Anda dapat mengubahnya pada bagian “Akun Saya”.

Dalam segala hal, Anda akan dapat memperbaiki kesalahan yang berkaitan dengan data pribadi yang diberikan selama proses pembelian dengan menghubungi layanan pelanggan melalui alamat email contact.id@zara.com serta menjalankan hak pembetulan yang tercantum dalam Kebijakan Privasi dan Cookie kami. Situs web ini menampilkan kotak konfirmasi dalam berbagai bagian proses pembelian. Dengan demikian, pesanan tidak dapat dilanjutkan jika informasi dalam bagian tersebut belum diberikan dengan benar. Selain itu, situs web ini menawarkan perincian semua item yang telah ditambahkan ke keranjang belanja Anda selama proses pembelian, sehingga sebelum melakukan pembayaran, Anda dapat mengubah perincian pesanan.

Apabila Anda menemukan kesalahan dalam pesanan setelah menyelesaikan proses pembayaran, segera hubungi layanan pelanggan kami melalui alamat email di atas untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

8. KETERSEDIAAN PRODUK

Semua pesanan produk akan disesuaikan dengan ketersediaan. Sehubungan dengan hal tersebut, jika terdapat kesulitan terkait pasokan produk atau jika stok item kosong, kami berhak memberikan informasi kepada Anda mengenai produk pengganti dengan kualitas dan nilai yang sama ataupun lebih tinggi yang dapat Anda pesan. Apabila Anda tidak ingin memesan produk pengganti tersebut, kami akan mengganti biaya yang telah dibayarkan.

9. PENOLAKAN PEMROSESAN PESANAN

Kami sewaktu-waktu berhak menghapus produk serta menghapus atau mengubah materi atau konten apa pun dari situs web ini. Sekalipun kami akan senantiasa mengerahkan segala upaya yang memungkinkan untuk memproses semua pesanan, terdapat keadaan khusus yang mengharuskan kami menolak pemrosesan pesanan setelah mengirimkan Konfirmasi Pesanan. Kami sewaktu-waktu berhak melakukannya.

Kami tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atau pihak ketiga mana pun atas penghapusan produk dari situs web ini, ataupun penghapusan atau perubahan materi atau konten dari situs web ini, maupun penolakan untuk memproses pesanan setelah kami mengirimkan Konfirmasi Pesanan.

10. PENGIRIMAN

Tanpa mengabaikan Klausul 8 di atas mengenai ketersediaan produk, dan kecuali untuk keadaan khusus, kami akan berupaya mengirimkan pesanan yang terdiri atas produk(-produk) yang tercantum dalam setiap Konfirmasi Pengiriman sebelum tanggal yang ditetapkan dalam Konfirmasi Pengiriman yang dimaksud atau, jika tanggal pengiriman tidak ditetapkan, dalam perkiraan jangka waktu yang tercantum saat memilih metode pengiriman dan, dalam segala hal, dalam jangka waktu maksimum 30 hari sejak tanggal Konfirmasi Pesanan.

Namun demikian, penundaan untuk alasan seperti terjadinya keadaan yang tidak diperkirakan atau zona pengiriman dapat terjadi.

Apabila karena alasan apa pun kami tidak mampu memenuhi tanggal pengiriman, kami akan memberi tahu Anda terkait situasi tersebut dan kami akan memberi Anda pilihan untuk melanjutkan pembelian, menetapkan tanggal pengiriman baru, atau membatalkan pesanan dengan penggantian biaya penuh atas jumlah yang telah dibayarkan. Harap diingat bahwa, dalam segala hal, kami tidak melakukan pengiriman pada hari Sabtu, Minggu, atau hari libur perbankan.

Untuk tujuan Ketentuan ini, “pengiriman” akan dianggap telah dilaksanakan atau pesanan telah “terkirim” segera setelah Anda atau pihak ketiga yang disebutkan oleh Anda menerima barang tersebut secara fisik, yang akan dibuktikan dengan penandatanganan tanda terima pesanan di alamat pengiriman yang Anda sebutkan.

11. KETIDAKMAMPUAN UNTUK MENGIRIMKAN

Apabila tidak memungkinkan bagi kami untuk mengirimkan pesanan Anda, kami akan berupaya mencari tempat yang aman guna menyimpannya. Apabila kami tidak dapat menemukan tempat yang aman, pesanan Anda akan dikembalikan ke gudang kami.

Kami juga akan meninggalkan pesan yang menjelaskan lokasi pesanan Anda dan hal yang harus dilakukan untuk mengirimkannya kembali. Apabila Anda tidak dapat datang ke lokasi pengiriman pada waktu yang disepakati, hubungilah kami untuk mengatur pengiriman pada hari lain.

Apabila pesanan tidak dapat dikirimkan karena alasan yang tidak disebabkan oleh kami setelah 30 hari sejak tanggal pengiriman pesanan yang telah ditentukan, kami akan menganggap bahwa Anda ingin membatalkan Kontrak dan Kontrak tersebut akan diakhiri. Setelah Kontrak diakhiri, kami akan

mengembalikan semua pembayaran yang diterima dari Anda, termasuk biaya pengiriman (kecuali untuk segala biaya tambahan yang diakibatkan oleh pilihan Anda terkait metode pengiriman selain metode pengiriman normal yang ditawarkan) tanpa penundaan yang tidak semestinya, dan dengan tarif berapa pun, dalam 14 hari sejak tanggal Kontrak ini diakhiri.

Harap diingat bahwa transportasi yang disebabkan oleh pengakhiran Kontrak dapat menimbulkan biaya tambahan yang berhak kami bebankan kepada Anda.

12. PENGIRIMAN INSTAN

Apabila Anda telah memilih opsi pengambilan di gerai, kami selanjutnya dapat memberi tahu Anda bahwa tersedia layanan “Pengiriman Instan” untuk item dalam pesanan Anda. Namun, karena layanan ini akan disesuaikan dengan ketersediaan stok dan faktor lainnya, Anda tidak dapat memilih opsi tersebut saat membuat pesanan. Apabila kami telah memberi tahu Anda bahwa tersedia “Pengiriman Instan”, Anda dapat mengambil pesanan di gerai tersebut sebelum perkiraan tanggal pengiriman yang dinyatakan dalam bagian Panduan Pembelian pada situs web kami. Setelah pesanan “Pengiriman Instan” Anda siap, kami akan menghubungi Anda untuk memberitahukan bahwa pesanan siap diambil. Anda dapat mengambil pesanan dengan datang langsung (dengan menunjukkan nomor pesanan dan bukti identitas) atau, Anda dapat menunjuk orang lain untuk mengambil pesanan atas nama Anda. Dalam hal ini, orang yang ditunjuk tersebut harus menunjukkan nomor pesanan dan bukti identitasnya. Ketentuan Klausul 12 ini (bersama syarat lain dalam Ketentuan ini) akan berlaku kepada Anda jika Anda melakukan pembelian melalui layanan “Pengiriman Instan” serta akan tunduk pada peraturan lain yang berlaku.

13. PENGALIHAN RISIKO DAN KEPEMILIKAN PRODUK

Produk akan menjadi tanggung jawab Anda sejak dikirimkan kepada Anda sebagaimana diuraikan dalam Klausul 10 di atas.

Anda akan menjadi pemilik produk saat kami menerima pembayaran penuh atas seluruh jumlah yang harus dibayarkan, termasuk biaya pengiriman, ataupun saat pengiriman (sebagaimana ditentukan dalam Klausul 10 di atas), jika hal tersebut akan dilaksanakan di lain waktu.

14. HARGA DAN PEMBAYARAN

Harga produk akan senantiasa sebagaimana ditetapkan pada situs web kami, kecuali jika terjadi kesalahan yang jelas. Meskipun kami berupaya keras memastikan bahwa harga yang ditampilkan pada situs web benar adanya, kesalahan dapat terjadi. Apabila kami menemukan kesalahan harga dari produk apa pun yang telah Anda pesan, kami akan memberi tahu Anda sesegera mungkin dan memberi Anda pilihan untuk mengonfirmasi pesanan dengan harga yang benar atau membatalkan pesanan. Apabila kami tidak dapat menghubungi Anda, pesanan akan dianggap batal dan jumlah yang Anda bayarkan akan diganti secara penuh kepada Anda.

Kami tidak wajib menyediakan produk apa pun dengan harga yang salah dan lebih rendah kepada Anda (sekali pun saat kami telah mengirimkan Konfirmasi Pengiriman) jika kesalahan harga jelas dan kentara serta mungkin secara wajar telah Anda ketahui sebagai harga yang salah.

Harga pada situs web termasuk PPN dan tidak termasuk biaya pengiriman yang akan ditambahkan pada harga total sebagaimana tercantum dalam Panduan Berbelanja kami (lihat bagian Biaya Pengiriman).

Harga dapat berubah sewaktu-waktu. Namun demikian, kecuali telah ditetapkan di atas, perubahan tidak akan memengaruhi pesanan yang Konfirmasi Pesanannya telah kami kirimkan.

Setelah Anda memilih semua produk yang ingin dibeli, produk akan ditambahkan ke keranjang. Langkah selanjutnya adalah memproses pesanan dan melakukan pembayaran. Untuk itu, Anda harus mengikuti langkah proses pembelian, yakni menunjukkan atau memverifikasi informasi yang diminta pada setiap langkah. Selanjutnya, selama proses pembelian dan sebelum pembayaran, Anda dapat mengubah perincian pesanan Anda. Anda dapat melihat deskripsi terperinci proses pembelian dalam Panduan Berbelanja. Selain itu, jika Anda adalah pengguna terdaftar, catatan seluruh pesanan Anda tersedia dalam “Akun Saya”.

Anda dapat menggunakan kartu berikut sebagai metode pembayaran: Visa dan MasterCard. Selain itu, Anda dapat membayar pesanan kepada kurir secara tunai saat pesanan dikirimkan dan melalui transfer bank.

Untuk mengurangi risiko akses tanpa izin, perincian kartu kredit Anda akan dienkripsi. Setelah menerima pesanan Anda, kami meminta praotorisasi pada kartu Anda guna memastikan terdapat cukup dana untuk menyelesaikan transaksi tersebut. Tagihan pada kartu Anda akan dikenakan saat pesanan Anda meninggalkan gudang kami.

Apabila Anda menggunakan metode pembayaran PayPal, tagihan akan dikenakan saat kami mengonfirmasi pesanan Anda.

Saat Anda mengeklik “Otorisasi pembayaran”, Anda mengonfirmasi kartu kredit tersebut milik Anda.

Kartu kredit dikenakan verifikasi dan otorisasi oleh entitas penerbit kartu. Apabila entitas tidak mengotorisasi pembayaran, kami tidak akan bertanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan pengiriman serta kami tidak dapat menandatangani Kontrak apa pun dengan Anda.

15. MEMBELI BARANG SEBAGAI TAMU

Fungsi membeli barang sebagai tamu juga tersedia dalam situs web. Berdasarkan jenis pembelian ini, hanya data yang penting untuk memproses pesanan Anda yang akan diminta dari Anda. Setelah menyelesaikan proses pembelian, Anda akan ditawarkan kesempatan untuk mendaftar sebagai pengguna atau melanjutkan sebagai pengguna tidak terdaftar.

16. CHECKOUT KILAT

Fitur checkout kilat (selanjutnya disebut sebagai “Checkout Kilat”) memudahkan Anda melakukan pembelian pada situs web ini karena Anda tidak perlu memasukkan informasi pengiriman, penagihan, dan pembayaran bagi setiap pembelian. Checkout Kilat tersedia dalam bagian “Tas Belanja”.

Untuk menggunakan Checkout Kilat, Anda harus menyimpan informasi kartu Anda. Anda dapat melakukannya saat melakukan pembayaran dengan setiap kartu yang diterima oleh situs web ini dengan mengeklik opsi “Simpan perincian kartu saya”. Ini akan menyimpan perincian kartu berikut: nomor kartu, nama pemegang kartu persis seperti yang tertera pada kartu, dan tanggal kedaluwarsa kartu.

Untuk menyimpan informasi kartu dan menggunakan Checkout Kilat, Anda harus menerima Kebijakan Privasi dan Cookie serta Ketentuan yang berlaku.

Dengan menyetujui penggunaan Checkout Kilat, Anda mengotorisasi pembelian yang dibayarkan melalui alat bantu tersebut akan ditagihkan ke masing-masing kartu yang terhubung ke alat bantu. Penggunaan kartu akan diatur oleh ketentuan tertulis antara Anda dan penerbit kartu dalam segala kasus.

Anda dapat menyimpan informasi kartu dalam Checkout Kilat sebanyak yang Anda inginkan. Untuk melakukannya, Anda harus melakukan setidaknya satu pembayaran dengan masing-masing kartu. Apabila Anda ingin menyimpan informasi kartu untuk lebih dari satu kartu, kartu dengan informasi terbaru yang disimpan akan dianggap sebagai “Kartu Favorit” Anda, dan secara otomatis akan ditagih bagi pembelian Checkout Kilat. Namun demikian, Anda dapat mengubah Kartu Favorit dalam bagian Akun Saya pada laman web ini.

Untuk menggunakan Checkout Kilat, Anda hanya perlu mengeklik tombol “Checkout Kilat” yang muncul dalam Tas Belanja. Layar akan segera muncul dengan memuat informasi pengiriman, penagihan, dan pembayaran untuk pembelian Anda. Informasi yang tersedia pada layar ini tidak dapat diedit, jadi jika terdapat informasi yang salah, jangan menyelesaikan pembelian. Untuk melakukan pembelian dengan perincian lain, jangan menggunakan layanan Checkout Kilat.

Anda dapat mengubah Kartu Favorit yang ditautkan dengan Checkout Kilat pada bagian Akun Saya di laman web ini.

Ketetapan klausul ini tidak berlaku jika Anda membeli barang sebagai tamu.

17. PAJAK PERTAMBAHAN NILAI

Berdasarkan aturan dan peraturan yang berlaku, semua pembelian yang dilakukan melalui situs web dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

18. KEBIJAKAN PENUKARAN/PENGEMBALIAN

18.1 Hak penarikan diri menurut undang-undang

Hak penarikan diri

Apabila Anda menandatangani kontrak sebagai konsumen, Anda berhak menarik diri dari Kontrak, dalam 14 hari, tanpa memberikan alasan apa pun.

Jangka waktu penarikan diri akan berakhir setelah 14 hari sejak hari Anda mendapatkan, atau pihak ketiga selain operator dan yang ditunjuk oleh Anda mendapatkan, kepemilikan fisik barang atau jika beberapa barang dalam satu pesanan dikirimkan secara terpisah, setelah 14 hari sejak hari Anda mendapatkan, atau pihak ketiga selain operator yang ditunjuk oleh Anda mendapatkan, kepemilikan fisik barang terakhir yang dipesan dalam satu pesanan.

Untuk menggunakan hak penarikan diri, Anda dapat memberi tahu kami di ZARA, dengan alamat Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220, dengan mengirimkan email ke contact.id@zara.com, atau secara tertulis dalam formulir kontak kami, tentang

keputusan Anda untuk menarik diri dari kontrak ini dengan pernyataan tegas (misalnya: surat yang dikirimkan melalui pos atau email ataupun email). Anda dapat menggunakan formulir penarikan diri sebagaimana tercantum dalam Lampiran, namun Anda tidak wajib melakukannya.

Untuk memenuhi tenggat penarikan diri, Anda cukup mengirimkan komunikasi mengenai pelaksanaan hak penarikan diri sebelum jangka waktu penarikan diri berakhir.

Efek penarikan diri

Apabila Anda memutuskan untuk menarik diri dari Kontrak ini, kami akan mengembalikan kepada Anda semua pembayaran yang diterima dari Anda, termasuk biaya pengiriman (kecuali untuk segala biaya tambahan yang diakibatkan oleh pilihan Anda terkait metode pengiriman selain metode pengiriman normal yang ditawarkan) tanpa penundaan yang tidak semestinya, dan dengan tarif berapa pun, dalam 14 hari sejak tanggal berakhirnya Kontrak ini. Kami akan melakukan penggantian biaya tersebut menggunakan cara pembayaran yang sama seperti yang Anda gunakan untuk transaksi awal. Bagaimanapun juga, Anda tidak akan dikenakan biaya apa pun akibat penggantian biaya tersebut. Sekalipun demikian, kami dapat menahan penggantian biaya hingga kami menerima barang kembali atau Anda telah memberikan bukti telah mengirimkan kembali barang, mana pun yang paling awal.

Anda akan mengirimkan kembali atau mengirimkan barang atau menyerahkannya kepada kami di setiap gerai ZARA Indonesia tanpa penundaan yang tidak semestinya dan dalam peristiwa apa pun selambat-lambatnya 14 hari sejak hari Anda menyampaikan penarikan diri dari Kontrak ini kepada kami. Tenggat terpenuhi jika Anda mengirimkan kembali barang sebelum jangka waktu 14 hari berakhir.

Kecuali jika Anda menyerahkan barang di gerai ZARA Indonesia atau melalui kurir yang diatur oleh ZARA, Anda akan menanggung biaya langsung untuk pengembalian barang.

Anda hanya bertanggung jawab atas penurunan nilai barang yang diakibatkan oleh penanganan selain yang diperlukan untuk menetapkan sifat, ciri, dan fungsi barang.

18.2 Hak kontraktual penarikan diri

Selain hak pembatalan menurut undang-undang bagi konsumen yang disebutkan dalam Klausul 18.1 di atas, kami memberi Anda jangka waktu 30 hari sejak tanggal Konfirmasi Pengiriman untuk mengembalikan produk (kecuali yang disebutkan dalam Klausul 18.3 di bawah, yang mengecualikan hak pembatalan).

Apabila Anda mengembalikan barang dalam jangka waktu kontrak hak penarikan diri setelah jangka waktu menurut undang-undang berakhir, Anda hanya akan mendapatkan penggantian biaya dengan jumlah yang dibayarkan untuk produk tersebut. Biaya pengiriman tidak akan diganti.

Anda dapat menggunakan hak kontraktual penarikan diri sesuai dengan ketentuan Klausul 17.1 di atas. Namun demikian, jika Anda memberi tahu kami tentang niat Anda untuk menarik diri dari Kontrak setelah jangka waktu sah penarikan diri, Anda harus, dalam segala hal, menyerahkan barang kepada kami dalam jangka waktu 30 hari sejak Konfirmasi Pengiriman.

18.3 Ketentuan umum

Anda tidak berhak menarik diri dari Kontrak jika hal tersebut merupakan pengiriman salah satu dari Produk berikut:

- i. Item khusus
- ii. CD/DVD musik tanpa bungkus asli.
- iii. Barang bersegel yang tidak cocok dikembalikan karena alasan kebersihan dan jika tidak tersegel setelah pengiriman.

Hak Anda untuk membatalkan Kontrak akan berlaku secara eksklusif bagi produk yang dikembalikan dalam kondisi yang sama dengan saat Anda menerimanya. Penggantian biaya tidak akan dilakukan jika produk digunakan setelah dibuka, untuk produk yang tidak dalam kondisi yang sama seperti saat dikirimkan, atau jika produk rusak, jadi perlakukan produk(-produk) dengan baik selama dalam kepemilikan Anda. Kembalikanlah produk menggunakan atau menyertakan semua kemasan asli, petunjuk, dan dokumen lainnya, jika ada, yang menyertai produk.

Setelah pembatalan Kontrak, masing-masing produk akan dikembalikan sebagai berikut:

(i) Pengembalian di gerai ZARA:

Anda dapat mengembalikan produk ke gerai ZARA mana pun di negara tempat produk Anda dikirimkan yang memiliki bagian yang sama seperti produk yang ingin Anda kembalikan. Dalam hal ini, Anda harus menuju gerai dan memberikan produk dengan tanda terima elektronik yang akan diterima bersama Konfirmasi Pengiriman, yang juga tersedia dalam akun Anda pada situs web dan aplikasi seluler ZARA. Anda dapat menunjukkan tanda terima elektronik secara digital pada layar perangkat seluler Anda, atau mencetaknya dan membawanya ke gerai.

(ii) Pengembalian dengan Kurir:

Saat mengembalikan produk(-produk) dengan Kurir yang diatur oleh kami, Anda harus menghubungi kami melalui formulir web ataupun melalui alamat email contact.id@zara.com untuk mengatur agar produk dijemput di rumah Anda. Anda harus mengirimkan produk dalam kemasan aslinya dan mengikuti petunjuk pada bagian "PENGEMBALIAN" dalam situs web ini. Apabila Anda telah membeli barang sebagai tamu, Anda dapat meminta pengembalian dengan Kurir dengan mengirimkan email ke contact.id@zara.com.

Dua opsi yang baru disebutkan tersebut tidak mewajibkan Anda untuk membayar biaya tambahan.

Setelah memeriksa produk, kami akan memberi tahu Anda jika Anda berhak menerima penggantian biaya atas jumlah yang dibayarkan. Biaya pengiriman akan diganti saat hak penarikan diri dilaksanakan dalam jangka waktu menurut undang-undang dan semua barang terkait dikembalikan. Pengembalian dana akan dibayarkan sesegera mungkin dan, dalam segala kasus, dalam 14 hari sejak tanggal Anda memberi tahu kami tentang niat untuk membatalkan.

Sekalipun demikian, kami dapat menahan penggantian biaya hingga kami menerima barang kembali atau Anda telah memberikan bukti telah mengirimkan kembali barang, mana pun yang paling awal. Pengembalian dana akan selalu dibayarkan menggunakan cara pembayaran yang sama yang digunakan untuk membayar pembelian Anda.

Apabila Anda memiliki pertanyaan, Anda dapat menghubungi kami melalui formulir kontak.

18.4 Pengembalian produk cacat

Apabila Anda merasa saat pengiriman, produk yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan dalam Kontrak, Anda harus segera menghubungi kami pada formulir kontak, dengan memberikan perincian produk dan kerusakan yang terjadi; Anda juga dapat mengirimkan email ke contact.id@zara.com (Panggilan bebas pulsa tergantung pada jaringan seluler Anda).

Anda harus mengembalikan produk di gerai ZARA Indonesia atau memberikannya kepada kurir yang kami kirim ke rumah Anda.

Kami akan memeriksa produk yang dikembalikan secara saksama dan akan memberi tahu Anda melalui email dalam jangka waktu yang wajar jika produk tersebut dapat ditukar atau jika Anda berhak menerima pengembalian dana (dengan sewajarnya). Pengembalian dana atau penggantian produk akan dilakukan sesegera mungkin dan dalam segala kasus dalam 14 hari sejak tanggal kami mengirimkan email yang mengonfirmasi pengembalian dana atau penggantian produk dalam proses.

Apabila cacat atau kerusakan dikonfirmasi pada produk yang dikembalikan, kami akan memberi Anda pengembalian dana penuh, termasuk biaya yang telah ditanggung oleh Anda untuk pengiriman dan pengembalian. Pengembalian dana akan selalu dibayarkan menggunakan cara pembayaran yang sama yang digunakan untuk membayar pembelian Anda.

Semua hak yang diakui dalam undang-undang saat ini dalam segala hal akan dilindungi.

19. TANGGUNG JAWAB DAN TANGGUNG JAWAB PENGESAMPINGAN, HAK KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG

Kecuali jika secara tegas dinyatakan lain dalam Ketentuan ini, tanggung jawab kami atas segala produk yang diperoleh pada situs web kami akan secara ketat terbatas pada harga pembelian produk tersebut.

Tanpa mengabaikan hal di atas, tanggung jawab kami tidak akan dikesampingkan atau dibatasi dalam kasus berikut:

- i. jika kematian atau kerugian pribadi diakibatkan oleh kelalaian kami;
- ii. jika terjadi kecurangan atau penipuan; atau
- iii. dalam segala hal saat pengecualian, pembatasan, atau upaya untuk mengecualikan atau membatasi tanggung jawab kami merupakan tindakan ilegal atau terlarang.

Tanpa mengabaikan ayat di atas, dan sejauh diizinkan secara hukum, serta kecuali jika Ketentuan ini menyatakan lain, kami tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian berikut, tanpa memandang penyebabnya:

- i. kerugian pendapatan atau penjualan;
- ii. kerugian operasi;
- iii. kerugian laba atau kontrak;
- iv. kerugian perkiraan penghematan;
- v. kehilangan data; dan

vi. kerugian waktu bisnis atau manajemen.

Karena sifat terbuka situs web ini dan adanya kemungkinan kesalahan dalam penyimpanan serta pengiriman informasi digital, kami tidak menjamin keakuratan serta keamanan informasi yang dikirimkan atau diperoleh melalui situs web ini, kecuali jika dinyatakan secara tegas pada situs web ini.

Semua deskripsi produk, informasi, dan materi yang ditampilkan pada situs web ini disediakan “sebagaimana adanya”, tanpa jaminan tersurat maupun tersirat, kecuali yang telah ditetapkan secara hukum. Dengan demikian, jika Anda memiliki kontrak sebagai konsumen atau pengguna, kami wajib mengirimkan barang yang sesuai dengan Kontrak, dan bertanggung jawab atas kurangnya kesesuaian yang terjadi selama pengiriman. Perlu dipahami bahwa barang dianggap sesuai dengan Kontrak jika: (i) sesuai dengan deskripsi yang kami berikan dan memiliki kualitas sebagaimana ditampilkan dalam situs web ini; (ii) sesuai dengan tujuan penggunaan normal jenis barang ini; (iii) menunjukkan kualitas dan kinerja normal barang dengan jenis yang sama serta sesuai dengan perkiraan wajar. Sejauh diizinkan oleh hukum, kami mengecualikan segala jaminan, kecuali yang tidak dapat dikecualikan secara sah.

20. KEKAYAAN INTELEKTUAL

Anda menyatakan dan menyetujui bahwa semua hak cipta, merek dagang terdaftar, serta hak kekayaan intelektual lainnya pada semua materi atau konten yang disediakan sebagai bagian situs web senantiasa menjadi milik kami atau pihak yang memberikan lisensi penggunaannya kepada kami. Anda dapat menggunakan materi tersebut hanya sejauh jika diizinkan secara tegas oleh kami atau pemberi lisensi penggunaan. Anda tetap dapat menggunakan situs web ini hingga sejauh diperlukan untuk menyalin informasi pada perincian pesanan atau kontak Anda.

21. VIRUS, PEMBAJAKAN, DAN SERANGAN KOMPUTER LAINNYA

Anda dilarang menggunakan situs web ini secara tidak semestinya dengan sengaja memasukkan virus, Trojan, worm, logic bomb, atau perangkat lunak lainnya ataupun materi yang merusak atau berbahaya dari segi teknologi. Anda dilarang berupaya melakukan akses tanpa izin terhadap situs web ini, server tempat hosting situs ini, ataupun server, komputer, atau basis data mana pun yang terkait dengan situs web kami. Anda menyanggupi untuk tidak menyerang situs web ini melalui serangan denial of service atau serangan distributed denial of service.

Kegagalan untuk mematuhi Klausul ini akan dianggap sebagai pelanggaran sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Kami akan melaporkan segala bentuk ketidakpatuhan terhadap peraturan ini kepada otoritas terkait dan kami akan bekerja sama dengan mereka untuk menetapkan identitas penyerang. Demikian juga, bilamana terjadi ketidakpatuhan terhadap Klausul ini, otorisasi penggunaan situs web ini akan segera ditangguhkan. Kami tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau bahaya yang ditimbulkan oleh serangan denial of service, virus, atau perangkat lunak lainnya ataupun materi yang merusak atau berbahaya dari segi teknologi yang dapat memengaruhi komputer Anda, peralatan TI, data, atau materi akibat penggunaan situs web ini atau pengunduhan konten dari dalamnya ataupun konten yang diarahkan situs ini.

22. TAUTAN DARI SITUS WEB KAMI

Apabila situs web kami memuat tautan ke situs web lain dan materi pihak ketiga, tautan tersebut disediakan hanya untuk tujuan informasi dan kami tidak memiliki kendali atas konten situs web ataupun

materi tersebut. Sejalan dengan itu, kami tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kerugian akibat penggunaannya.

23. KOMUNIKASI TERTULIS

Peraturan yang berlaku mewajibkan sejumlah informasi atau pemberitahuan yang kami kirimkan kepada Anda diberikan secara tertulis. Dengan menggunakan situs web ini, Anda menyetujui bahwa sebagian besar komunikasi dengan kami akan dilakukan secara elektronik. Kami akan menghubungi Anda melalui email atau memberikan informasi dengan memasang pemberitahuan pada situs web ini. Untuk tujuan kontraktual, Anda setuju untuk menggunakan sarana komunikasi elektronik ini dan menerima bahwa semua kontrak, pemberitahuan, informasi, serta komunikasi lainnya yang kami kirimkan secara elektronik kepada Anda sesuai dengan persyaratan hukum yang mewajibkan pemberian secara tertulis. Ketentuan ini tidak akan memengaruhi hak Anda menurut undang-undang.

24. PEMBERITAHUAN

Pemberitahuan yang Anda kirimkan kepada kami harus dikirimkan melalui formulir kontak kami. Sesuai dengan ketentuan Klausul 22 di atas dan kecuali jika ditetapkan lain, kami dapat mengirimkan pemberitahuan melalui email ataupun ke alamat surat yang Anda berikan kepada kami saat membuat pesanan.

Perlu dipahami bahwa pemberitahuan akan diterima dan segera ditindaklanjuti setelah dipasang pada situs web kami, 24 jam setelah dikirimkan melalui email, atau tiga hari setelah tanggal stempel pos yang tertera pada surat. Bukti pengiriman pemberitahuan harus dapat dibuktikan, jika dalam bentuk surat, dengan pencantuman alamat yang benar, pembayaran layanan pos, dan pengiriman sepatutnya ke kantor pos atau kotak surat; jika dalam bentuk email, pengiriman pemberitahuan ke alamat email yang ditentukan oleh penerima.

25. PENGALIHAN HAK DAN KEWAJIBAN

Kontrak mengikat Para Pihak, serta penerus, pengambil alih, dan pewaris kami.

Anda tidak dapat mengirimkan, menyerahkan, menarik, atau dengan cara apa pun lainnya mengalihkan Kontrak ataupun hak atau kewajiban di dalamnya, tanpa persetujuan tertulis dari kami sebelumnya.

Kami dapat mengirimkan, menyerahkan, menarik, membuat subkontrak, atau dengan cara apa pun lainnya mengalihkan Kontrak ataupun hak atau kewajiban di dalamnya, sewaktu-waktu selama masa pemberlakuan Kontrak. Untuk menghindari keraguan, pengiriman, pengalihan hak tagih, penarikan, atau pengalihan lainnya tersebut tidak akan memengaruhi hak Anda, jika ada, sebagai konsumen dalam perlindungan hukum atau membatalkan, mengurangi, atau membatasi jaminan, baik lisan ataupun tertulis, yang kami berikan kepada Anda.

26. PERISTIWA DI LUAR KENDALI KAMI

Kami tidak akan bertanggung jawab atas segala ketidakpatuhan atau penundaan sesuai dengan setiap kewajiban kami dalam Kontrak jika diakibatkan oleh peristiwa di luar kendali wajar kami ("Keadaan Kahar").

Keadaan Kahar akan meliputi segala tindakan, peristiwa, kegagalan pelaksanaan, kelalaian, atau kecelakaan di luar kendali wajar kami, termasuk, antara lain, sebagai berikut:

- i. Pemogokan, penutupan, atau bentuk protes lainnya.
- ii. Kerusuhan sipil, pemberontakan, invasi, serangan teroris atau ancaman teroris, perang (diumumkan ataupun tidak), ataupun ancaman atau persiapan perang.
- iii. Kebakaran, ledakan, badai, banjir, gempa bumi, longsor, wabah, atau bencana alam lainnya.
- iv. Ketidakmampuan untuk menggunakan kereta, kapal, pesawat, transportasi bermotor, atau sarana transportasi lain, baik publik ataupun pribadi.
- v. Ketidakmampuan untuk menggunakan sistem telekomunikasi publik ataupun pribadi.
- vi. Undang-undang, surat keputusan, perundang-undangan, peraturan, atau pembatasan otoritas pemerintah ataupun publik.
- vii. Serangan, kerusakan, atau kecelakaan dalam transportasi laut atau sungai, transportasi pos, atau jenis transportasi lainnya.

Perlu dipahami bahwa kewajiban kami yang berasal dari Kontrak ditangguhkan selama jangka waktu pemberlakuan Keadaan Kahar dan kami akan mendapatkan periode perpanjangan untuk memenuhi kewajiban ini dengan jumlah waktu setara dengan berlangsungnya situasi Keadaan Kahar tersebut. Kami akan berupaya menyediakan semua sumber daya wajar untuk mengakhiri situasi Keadaan Kahar atau mencari solusi yang memungkinkan kami memenuhi kewajiban berdasarkan Kontrak tanpa memandang situasi Keadaan Kahar tersebut.

27. HAK PENGESAMPINGAN

Apabila kami tidak memberikan banyak persyaratan untuk mematuhi kewajiban Anda secara ketat berdasarkan Kontrak atau Ketentuan ini atau kami tidak banyak menggunakan hak ataupun gugatan yang berhubungan dengan kami berdasarkan Kontrak atau Ketentuan ini, hal ini bukan merupakan pengesampingan atau pembatasan hak atau gugatan tersebut, ataupun membebaskan Anda dari pemenuhan kewajiban tersebut.

Pengesampingan kami akan hak atau gugatan tertentu bukan merupakan pelepasan hak atau gugatan lain yang berasal dari Kontrak ataupun dari Ketentuan tersebut.

Pengesampingan kami akan Ketentuan ini atau hak ataupun tindakan yang berasal dari Kontrak tidak akan berlaku kecuali jika ditetapkan secara tegas bahwa hal tersebut merupakan pelepasan hak dan disahkan serta diberitahukan kepada Anda sesuai dengan ketentuan bagian Pemberitahuan di atas.

28. PEMBATALAN SEBAGIAN

Apabila Ketentuan atau ketentuan Kontrak ini dinyatakan tidak sah dan tidak berlaku berdasarkan resolusi tegas dari otoritas terkait, syarat dan ketentuan akan tetap berlaku tanpa dipengaruhi oleh pernyataan pembatalan tersebut.

29. KESELURUHAN KONTRAK

Ketentuan ini dan segala dokumen yang dirujuk di dalamnya merupakan Keseluruhan Kontrak antara Para Pihak terkait tujuan di dalamnya, menggantikan pakta, perjanjian, ataupun kesepakatan sebelumnya yang dibuat antara Para Pihak baik secara lisan ataupun tertulis.

Para Pihak menyatakan bahwa kami telah setuju untuk menandatangani Kontrak tanpa tergantung pada pernyataan atau kesepakatan yang dibuat oleh Pihak lain ataupun yang telah diputuskan dari pernyataan ataupun dokumen dalam negosiasi yang ditandatangani oleh kedua Pihak sebelum Kontrak, kecuali dinyatakan secara tegas dalam Ketentuan tersebut.

Pihak mana pun tidak akan melakukan gugatan terkait pernyataan keliru yang dilakukan oleh Pihak lain, baik secara lisan ataupun tertulis, sebelum tanggal Kontrak (kecuali jika pernyataan keliru tersebut dilakukan secara curang). Satu-satunya gugatan yang boleh dilakukan oleh Pihak lain adalah yang diakibatkan oleh pelanggaran kontrak sesuai dengan ketentuan Ketentuan ini.

30. HAK KAMI UNTUK MENGUBAH KETENTUAN INI

Kami sewaktu-waktu berhak meninjau dan mengubah Ketentuan ini.

Anda dikenakan kebijakan dan Ketentuan saat menggunakan situs web ini atau membuat pesanan, kecuali saat hukum atau keputusan entitas pemerintah mewajibkan kami untuk mengubah kebijakan tersebut, Ketentuan, ataupun Kebijakan Privasi serta Cookie secara retroaktif. Dalam hal ini, kemungkinan perubahan juga akan memengaruhi pesanan yang telah dibuat.

31. PERUNDANG-UNDANGAN DAN YURISDIKSI YANG BERLAKU

Penggunaan situs web kami dan kontrak pembelian produk melalui situs web tersebut akan diatur dengan perundang-undangan Indonesia.

Segala ketidaksesuaian yang timbul atau terkait dengan penggunaan situs web atau kontrak tersebut akan tunduk pada yurisdiksi non-eksklusif pengadilan Indonesia.

Apabila Anda memandatangani kontrak sebagai konsumen, isi Klausul ini tidak akan memengaruhi hak Anda menurut undang-undang, sebagaimana dinyatakan dalam perundang-undangan yang berlaku di area ini.

32. KOMENTAR DAN SARAN

Kami selalu menyambut baik setiap komentar dan saran Anda. Kirimkanlah komentar dan saran Anda melalui formulir kontak kami.

Selain itu, tersedia formulir klaim resmi bagi konsumen dan pengguna yang dapat diminta dengan mengirimkan email ke contact.id@zara.com.

LAMPIRAN

Formulir penarikan model

(lengkapi dan kembalikan formulir ini hanya jika Anda ingin membatalkan kontrak)

Alamat: PT Sarimode Fashindo Adiperkasa, yang beroperasi dengan nama dagang ZARA, Gedung Sahid Sudirman Center Lantai 28, Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat 10220:

Dengan ini saya menyampaikan bahwa saya membatalkan kontrak penjualan produk berikut:

Dipesan pada/diterima pada (*)

Nama konsumen

Alamat konsumen

Tanda tangan konsumen (hanya untuk formulir cetak)

Tanggal

(*) Hapus yang tidak diperlukan