

[íslenska]

ALMENNIR SKILMÁLAR VARÐANDI KAUP OG NOTKUN

1. INNGANGUR

Skjal þetta (sem héðan í frá er kallað „skilmálarnir“), ásamt skjölunum sem hér er vísað til (sem sameiginlegu með skilmálunum eru kölluð „samningurinn“) hefur að geyma almenna skilmála sem gilda um notkun vefsvæðisins www.zara.com eða ZARA farsímaforritsins (sem sameiginlega eru kölluð „þjónustan“) og kaup á vörum með þeim.

Við hvetjum þig til að lesa skilmálana og persónuverndar- og vafrakökustefnu okkar áður en þú notar þjónustuna. Þegar þú notar þjónustuna eða leggur fram pöntun á henni ertu bundin(n) af þessum skilmálum og persónuverndar- og vafrakökustefnu okkar. Ef þú ert ekki sammála skilmálunum og persónuverndar- og vafrakökustefnunni skaltu ekki nota þessa þjónustu.

Þessir skilmálar kunna að breytast. Það er á þína ábyrgð að lesa þá öðru hvoru, því skilmálarnir á því formi sem þeir eru þegar þjónustan er notuð eða viðeigandi samningur er gerður eru þeir sem gilda.

Ef þú hefur einhverjar spurningar varðandi skilmálana eða persónuverndar- og vafrakökustefnuna getur þú haft samband við okkur með spjallinu sem hægt er að opna í þjónustunni eða á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna.

Samninginn má undirrita, að þínu vali, á hvaða tungumáli sem er sem skilmálarnir eru í boði á í þjónustunni.

2. AÐILAR

Aðilar að samningi þessum (sem hvor um sig kallast „aðili“ og sameiginlega „aðilar“) eru þú („þú“ eða „neytandi“) og Noron ehf. („við“ eða „söluaðili“).

Sala á vörum í gegnum þessa þjónustu fer fram undir nafninu ZARA af hálfu okkar, Noron ehf., íslensks félags með skráð heimilisfang að Skútuvogi 5, 104 Reykjavík, Íslandi, með kt. 550601-3110.

3. UPPLÝSINGAR ÞÍNAR OG HEIMSÓKNIR ÞÍNAR Á ÞESSA ÞJÓNUSTU

Farið verður með gögn eða persónuupplýsingar sem þú veitir okkur í samræmi við persónuverndar- og vafrakökustefnuna. Ef þú vilt nota þessa þjónustu er þörf á sérstöku samþykki þínu fyrir vinnslu gagna og upplýsinga, sem veitt er með því að haka við viðeigandi reit þegar skráning fer fram til að staðfesta að þú hafir lesið, skilið og samþykkt skilmálana. Upplýsingar sem þú veitir okkur skulu vera réttar og í samræmi við veruleikann.

4. NOTKUN ÞJÓNUSTU OKKAR

Þegar þú notar þessa þjónustu og pantar vörur í gegnum hana samþykkir þú:

i. Að nota þessa þjónustu einvörðungu til að senda fyrirspurnir og panta vörur á lagalega gildan hátt.

ii. Að þú munir ekki leggja fram rangar eða sviksamlegar pantanir. Ef telja má með sanngirni að slík pöntun hafi verið gerð er okkur heimilt að fella hana niður og tilkynna hana til lögbærra yfirvalda.

iii. Að veita okkur réttar og nákvæmar upplýsingar um netfang þitt, póstfang þitt og/eða hvernig má hafa samband við þig. Þú samþykkir einnig að okkur sé heimilt að nota þessa upplýsingar til að hafa samband við þig í tengslum við pöntun þína ef þörf krefur (sjá persónuverndar- og vafrakökustefnuna okkar).

Ef þú veitir okkur ekki allar upplýsingar sem við þurfum getur þú ekki pantað vöru.

Þegar þú pantar vöru í gegnum þessa þjónustu lýsir þú því yfir að þú sért eldri en 18 ára og að þér sé heimilt að lögum að gera bindandi samninga.

5. AÐGENGILEIKI ÞJÓNUSTU

Afhending á vörum sem boðnar eru í gegnum þessa þjónustu er aðeins í boði á Íslandi.

6. STAÐFESTING SAMNINGS

Til að panta vöru verður þú að fylgja rafrænu kaupleiðbeiningunum og smella á „Heimila greiðslu“. Þegar því er lokið færðu tölvupóst sem staðfestir að pöntun þín hafi verið móttækin („pöntunarstaðfesting“). Þú færð tilkynningu með tölvupósti þegar varan hefur verið send („sendingarstaðfesting“). Rafræn kvittun sem hefur að geyma upplýsingar um pöntun þína mun fylgja sendingarstaðfestingunni (héðan í frá „rafræn kvittun“).

7. TÆKNILEGAR AÐFERÐIR TIL AÐ LEIÐRÉTTA VILLUR

Ef þú tekur eftir villu þegar þú færir inn persónuupplýsingar þínar þegar þú skráir þig sem notandi þessarar þjónustu getur þú leiðrétt þær í „Mínar síður“.

Í öllu falli getur þú leiðrétt villur sem varða persónuupplýsingar sem veittar voru í kaupferlinu með því að hafa samband við þjónustufulltrúa okkar í gegnum spjallið sem er í boði á þjónustunni eða með því að hafa samband við okkur á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna, svo og með því að nýta þér rétt þinn til leiðréttingar sem getið er í persónuverndar- og vafrakökustefnunni okkar. Þjónustan birtir staðfestingarglugga á ýmsum stigum kaupferlisins sem leyfa ekki að haldið verði áfram með pöntun ef upplýsingar sem veittar eru á þessum stigum eru ekki veittar á réttan hátt. Þjónustan birtir einnig upplýsingar um allar vörur sem þú hefur sett í innkaupakerruna þína í kaupferlinu, svo þú getir breytt upplýsingum um pöntun þína áður en þú framkvæmir greiðslu.

Ef þú tekur eftir villu í pöntun þinni eftir að þú hefur lokið greiðsluferlinu skaltu umsvifalaust hafa samband við þjónustufulltrúa okkar til að leiðrétta villuna.

8. FRAMBOÐ Á VÖRUM

Allar vörupantanir eru háðar framboði. Ef erfiðleikar koma upp í framboði á vörum eða ef vörur eru ekki til á lager áskiljum við okkur rétt til að veita þér upplýsingar um sambærilegar vörur af sömu eða meiri gæðum og virði sem þú getur pantað. Ef þú vilt ekki panta slíkar sambærilegar vörur munum við endurgreiða þér fjárhæðina sem þú hefur greitt.

9. SYNJUN UM AFGREIÐSLU PÖNTUNAR

Við áskiljum okkur rétt til að fjarlægja hvaða vöru sem er úr þessar þjónustu hvenær sem er og rétt til að fjarlægja eða breyta efni eða innihaldi á þessari þjónustu. Þótt við munum ávallt gera það sem í valdi okkar stendur til að afgreiða allar pantanir kunna að koma upp óvenjulegar aðstæður sem gera það að verkum að við neyðumst til að neita að afgreiða pöntun eftir að við höfum sent pöntunarstaðfestingu. Við áskiljum okkur rétt til þess hvenær sem er.

Við munum ekki bera bótaábyrgð gagnvart þér eða nokkrum þriðja aðila þótt við fjarlægjum einhverja vöru úr þessari þjónustu, eða fjarlægjum eða breytum einhverju efni eða innihaldi á þessari þjónustu, eða afgreiðum ekki pöntun eftir að við höfum sent pöntunarstaðfestingu.

10. AFHENDING

Þrátt fyrir ákvæði 8. greinar að framan varðandi framboð á vörum, og ef ekki er um að ræða óvenjulegar aðstæður, munum við reyna að senda pöntun sem inniheldur þær vörur sem taldar eru upp í hverri afhendingarstaðfestingu fyrir dagsetninguna sem tilgreind er í viðkomandi afhendingarstaðfestingu eða, ef engin afhendingardagsetning er tilgreind, innan þess áætlaða tímaramma sem tilgreindur er þegar afhendingarmáti er valinn og, í öllu falli, innan 30 daga frá dagsetningu pöntunarstaðfestingar.

Engu að síðar kann afhending að tefjast af ófyrirséðum ástæðum.

Ef við getum ekki, af einhverjum ástæðum, afhent vöru innan uppgefins afhendingartíma munum við upplýsa þig um þá stöðu og bjóða þér að halda áfram með kaupin með nýrri afhendingardagsetningu eða fella pöntunina niður með fullri endurgreiðslu greiddrar fjárhæðar. Athugaðu að við getum ekki afhent vörur í heimsendingu á laugardögum, sunnudögum og almennum frídögum.

Í skilningi þessara skilmála skal „afhending“ teljast hafa farið fram eða pöntun „afhent“ um leið og þú eða þriðji aðili sem þú hefur tilgreint fá vörurnar í hendur, sem staðfest er með undirritun móttökukvittunnar á afhendingarheimilisfanginu sem þú gafst upp.

11. AFHENDING EKKI MÖGULEG

Ef við getum ekki afhent pöntun þína munum við reyna að finna öruggan stað þar sem hægt er að skilja hana eftir. Ef við getum ekki fundið öruggan stað verður pöntun þinni skilað aftur í vöruhús okkar.

Við munum einnig skilja eftir miða þar sem fram kemur hvar pöntun þín er staðsett og hvað þurfi að gera til að fá hana afhenta aftur. Ef þú verður ekki við á afhendingarstað á þeim tíma sem samþykktur hafði verið biðjum við þig að hafa samband við okkur til að skipuleggja afhendingu á öðrum degi.

Ef ekki reyndist unnt að afhenda pöntun þína innan 30 daga frá þeim tíma sem pöntun þín varð tiltæk til afhendingar, af ástæðum sem við eigum ekki sök á, munum við gera ráð fyrir að þú viljir rífta samningnum og það verður gert. Í kjölfar riftunar samningsins munum við endurgreiða þér allar greiðslur sem okkur bárust frá þér, þ.m.t. afhendingargjöld (að frátöldum þeim viðbótargjöldum sem kunna að leiða af ákvörðun þinni að velja annan afhendingarmáta en hinn venjulega afhendingarmáta sem við bjóðum) án óeðlilegra tafa, og í öllu falli innan 14 daga frá riftunardegi samningsins.

Athugaðu að flutningur sem kann að leiða af riftun samningsins gæti haft í för með sér viðbótarkostnað sem okkur er heimilt að láta þig greiða.

12. YFIRFÆRSLA Á ÁHÆTTU OG EIGNARHALDI

Vörurnar skulu vera á þína ábyrgð frá þeirri stundu sem þær eru afhentar þér eins og greinir í 10. grein að framan.

Eignarhald að vörunum færist til þín þegar okkur hefur borist fullnaðargreiðsla allra gjaldkræfra fjárhæða, þ.m.t. afhendingargjalda, eða við afhendingu (eins og skilgreint er í 10. grein að framan), ef hún fer fram síðar.

13. VERÐ OG GREIÐSLA

Verð á vörunum verður það sem tilgreint er hverju sinni í þjónustunni okkar, nema um sé að ræða augljósa villu. Þótt við munum gera það sem í valdi okkar stendur til að tryggja að verðin sem birtast í þjónustunni séu rétt er ekki hægt að útiloka villur. Ef við uppgötvim villu í verði vöru sem þú hefur pantað munum við upplýsa þig um það eins fljótt og auðið er og gefa þér möguleika á að staðfesta pöntun þína á réttu verði eða hætta við hana. Ef við getum ekki náð sambandi við þig verður litið svo á að pöntunin hafi verið afturkölluð og þú færð fulla endurgreiðslu á öllum greiddum fjárhæðum.

Okkur er ekki skylt að láta þér í té nokkra vöru á hinu ranga lægra verði (jafnvel þótt við höfum sent þér sendingarstaðfestingu) ef verðvillan var augljós og greinileg og þess eðlis að þú hefðir með sanngirni getað áttað þig á að um rangt verð hafi verið að ræða.

Verðin í þjónustunni er gefin upp með virðisaukaskatti, en án afhendingargjalda, sem er bætt við heildarverðið eins og greinir í kaupleiðarvísi okkar (sjá kaflann um afhendingargjöld).

Verð eru háð breytingum. Slíkar breytingar munu þó ekki, nema að því leyti sem fram kemur að ofan, hafa áhrif á pantanir ef við höfum sent pöntunarstaðfestingu vegna slíkra pantana.

Þegar þú hefur valið allar vörur sem þú vilt kaupa verða þær settar í körfuna þína. Næsta skrefið er að afgreiða pöntunina og framkvæma greiðslu. Til þess að það sé hægt þarft þú að fylgja skrefum kaupferlisins, og gefa upp eða staðfesta þær upplýsingar sem óskað er eftir í hverju skrefi. Ennfremur getur þú breytt upplýsingum um pöntun þína á öllum stigum kaupferlisins, áður en þú framkvæmir greiðslu. Ítarlega lýsingu á kaupferlinu er að finna í kaupleiðarvísinum. Ef þú ert skráður notandi getur þú ennfremur séð upplýsingar um allar pantanir þínar í „Mínar síður“.

Þú getur greitt með eftirtöldum kortum: Visa og MasterCard.

Til að lágmarka áhættu á óheimilum aðgangi verða kortaupplýsingar þínar dulkóðaðar. Þegar við höfum fengið pöntun þína munum við óska eftir heimild á kortinu þína til að tryggja að nægir fjármunir séu til staðar til að ljúka greiðslu. Kortið þitt verður gjaldfært þegar pöntunin þin yfirgefur vöruhúsið okkar.

Ef þú hefur valið að greiða með PayPal verður gjaldfærsla framkvæmd þegar þú staðfestir pöntunina þína.

Með því að smella á „Heimila greiðslu“ staðfestir þú að þú sért eigandi kreditkortsins.

Kreditkort þarfnast staðfestingar og heimildar frá viðkomandi kortaútgefanda. Ef viðkomandi aðili heimilar ekki greiðslu munum við ekki bera nokkra ábyrgð á töfum eða misbrestri á afhendingu og getum ekki gert samning við þig.

14. VIRÐISAUKASKATTUR

Samkvæmt gildandi reglum er lagður virðisaukaskattur (VSK) á öll kaup sem framkvæmd eru í gegnum þjónustuna.

15. SKIPTA-/SKILARÉTTUR

15.1 Lögbundinn réttur til að falla frá samningi

Réttur til að falla frá samningi

Ef þú gerir samning um kaup sem neytandi áttu rétt á því að falla frá samningnum innan 14 daga án nokkurra skýringa.

Rétturinn til að falla frá samningi fellur niður að liðnum 14 dögum frá þeim degi sem þú, eða þriðji aðili sem þú tilgreinir og er ekki flutningsaðili, færð vörurnar í hendur, eða ef um er að ræða fleiri en eina vöru sem eru hluti af einni pöntun og eru afhentar á mismunandi tímum, að liðnum 14 dögum frá þeim degi sem þú, eða þriðji aðili sem þú tilgreinir og er ekki flutningsaðili, færð þá síðustu af slíkum vörum sem eru hluti af einni pöntun í hendur.

Til að nýta þér rétt þinn til að falla frá samningi getur þú tilkynnt ZÖRU, í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða með því hafa samband við okkur á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna, um ákvörðun þína um að falla frá samningi með skýrri yfirlýsingu þess efnis. Þú getur notað sniðið að yfirlýsingu um afpöntun sem fylgir í viðauka, en það er ekki skylt.

Til að nýta rétt þinn innan tilskilins tíma nægir að þú sendir yfirlýsingu um nýtingu réttar þíns til að falla frá samningi áður en fresturinn til að nýta réttinn rennur út.

Áhrif þess að falla frá samningi

Ef þú ákveður að falla frá þessum samningi munum við endurgreiða þér allar greiðslur sem við fengum frá þér, þ.m.t. afhendingargjöld (að frátöldum þeim viðbótargjöldum sem kunna að leiða af ákvörðun þinni að velja annan afhendingarmáta en hinn venjulega afhendingarmáta sem við bjóðum) án óeðlilegra tafa, og í öllu falli innan 14 daga frá því að samningnum er rift. Við munum framkvæma slíka endurgreiðslu með sama greiðslumáta og þú notaðir til að kaupa vöruna. Í öllu falli verður þér ekki gert að greiða nokkur gjöld vegna slíkrar endurgreiðslu. Þrátt fyrir framangreint er okkur heimilt að fresta endurgreiðslu þar til við höfum fengið vörurnar aftur í hendur eða þú hefur lagt fram gögn til staðfestingar á því að vörurnar hafi verið sendar til baka, hvort sem fyrr gerist.

Þú skalt skila vörunum í verslun ZÖRU á Íslandi, í gegnum flutningsaðila sem ZARA velur, eða skila þeim á tilgreindan skilastað án óeðlilegra tafa og í öllu falli ekki síðar en 14 dögum frá þeim degi sem þú tilkynntir okkur um ákvörðun þína að falla frá samningnum. Þessi frestur telst uppfylltur ef þú sendir vörurnar til baka áður en hið 14 daga tímabil er liðið.

Ef þú skilar vörunum ekki í verslun ZÖRU á Íslandi, í gegnum flutningsaðila sem ZARA velur, eða á tilgreindan skilastað, skal þú bera beinan kostnað sem hlýst af vöruskilunum.

Þú berð aðeins ábyrgð á lækkun á virði vara sem rekja má til þess að þær hafi verið meðhöndlaðar umfram það sem nauðsynlegt er til að staðfesta eðli, eiginleika og virkni umræddra vara.

15.2 Samningsbundinn réttur til að falla frá samningi

Auk hins lögbundna réttar til að falla frá samningi sem getið er í grein 15.1 að framan veitum við þér 30 daga frest, frá afhendingardegi varanna, til að skila vörunum (að frátöldum vörum sem taldar eru upp í grein 15.3 að neðan, sem eru undanskildar slíkum skilarétti).

Ef þú skilar vörunum innan hins samningsbundna skilafrests en að liðnum lögbundna frestinum til að falla frá samningi færðu aðeins endurgreiðslu fjárhæðarinnar sem greidd var fyrir umræddar vörur. Afhendingargjöld verða ekki endurgreidd. Ef þú skilar vörunum ekki í verslun ZÖRU á Íslandi, í gegnum flutningsaðila sem ZARA velur, eða á tilgreindan skilastað, skal þú bera beinan kostnað sem hlýst af vöruskilunum.

Þú getur nýtt samningsbundinn skilarétt þinn í samræmi við ákvæði greinar 15.1 að framan. Ef þú tilkynnir okkur að þú viljir falla frá samningnum eftir að hinn lögbundni frestur er liðinn ber þér þó í öllu falli að skila vörunum til okkar innan 30 daga frá dagsetningu afhendingarstaðfestingarinnar.

15.3 Ýmis ákvæði

Þú skalt ekki eiga rétt á að falla frá samningi um afhendingu á einhverjum eftirtalinna vara:

- i. Sérniðnar vörur
- ii. Tónlistargeisladiskar/DVD-diskar án upprunalegra umbúða.
- iii. Þéttlokaðar vörur sem eru ekki skilahæfar vegna heilsuverndar- eða hreinlætissjónarmiða og voru opnaðar eftir afhendingu.

Réttur þinn til að falla frá samningnum gildir aðeins um vörur sem er skilað í sama ásigkomulagi og þær voru í þegar þú veittir þeim viðtöku. Ekki verður endurgreitt fyrir vörur sem eru notaðar einu sinni eftir opnun, vörur sem eru ekki í sama ásigkomulagi og þær voru í við afhendingu, eða vörur sem hafa skemmst, og því skaltu passa vel upp á vörurnar á meðan þú hefur þær undir höndum. Vinsamlegast skilaðu vöru í eða með öllum upprunalegum umbúðum, leiðbeiningum og öðrum skjölum sem fylgdu með vörunni. Í öllu falli verður kvittunin sem þú fékkst þegar varan var afhent að fylgja með vörunni þegar henni er skilað. Upplýsingar um nýtingu skilaréttar fylgja með þegar þú færð pöntunina afhenta.

Við afpöntun skal vörum skilað eins og hér segir:

(i) Skil í verslun ZÖRU:

Þú getur skilað vöru í hvaða ZÖRU verslun sem er í landinu þar sem varan þín var afhent og býður upp á sama vöruflokk og varan sem þú vilt skila tilheyrir. Í slíku tilfelli ættir þú að fara í verslunina og skila vörunni ásamt kvittuninni sem þú fékkst þegar varan var afhent.

(ii) Skil með flutningsaðila:

Þegar skila á vöru með flutningsaðila sem við höfum valið skaltu hafa samband við okkur í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna svo hægt verði að sækja vöruna heim til þín. Þú ættir að senda vöruna í upprunalegum umbúðum og fylgja leiðbeiningunum sem fram koma undir „VÖRUSKIL“ í þjónustunni.

(iii) Skil á tilgreindan skilastað.

Þú getur beðið okkur um fyrirframgreitt póstburðarmerki sem þú getur sett á pakkann og skilið pakkann eftir á tilgreindum skilastöðum á Íslandi. Til þess að gera það skaltu fara í „Mínar síður > Pantanir og skil“ í þjónustunni og fylgja leiðbeiningunum sem þar birtast. Þú verður að senda vöruna í sömu umbúðum og þú fékkst hana í og fylgja leiðbeiningunum sem fram koma undir „Vöruskil“ í þjónustunni.

Enginn þriggja framangreindra valkosta hafa í för með sér nein viðbótargjöld.

Þú getur skilað vörunni beint á heimilisfangið sem fram kemur á kvittuninni sem fylgdi með vörunni þegar hún var afhent. Við biðjum þig að skila vörunni án tafar með kvittuninni á heimilisfangið sem fram kemur á kvittuninni. Þér ber að greiða kostnaðinn sem hlýst af skilum vörunnar.

Eftir að varan hefur verið skoðuð munum við tilkynna þér hvort þú eigir rétt á endurgreiðslu. Afhendingargjöld verða endurgreidd ef réttur til að falla frá samningi er nýttur innan hins lögbundna frests og öllum viðeigandi vörum er skilað. Endurgreiðsla verður framkvæmd eins fljótt og auðið er, og í öllu falli innan 14 daga frá þeim degi sem þú tilkynntir okkur um ákvörðun þína að afpanta.

Þrátt fyrir framangreint er okkur heimilt að fresta endurgreiðslu þar til við höfum fengið vörunar til baka eða þú hefur lagt fram gögn til staðfestingar á því að vörunar hafi verið sendar til baka, hvort sem fyrr gerist. Endurgreiðsla verður ávallt framkvæmd með sama greiðslumáta og þú notaðir til að greiða fyrir kaupin.

Þú bert kostnað og áhættu sem fylgir því að skila vörum til okkar, eins og greinir að framan.

Ef þú hefur einhverjar spurningar getur þú haft samband við okkur í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna.

15.4 Skil gallaðra vara

Ef þú telur að vara sé ekki, við afhendingu, eins og lýst er í samningnum verður þú að hafa samband við okkur umsvifalaust í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða á þeim samfélagsmiðlum þar sem okkur er að finna og veita okkur upplýsingar um vöruna og skemmdirnar sem hún hefur orðið fyrir. Þér ber að skila vörunni í einhverja verslun ZÖRU á Íslandi, afhenda hana þeim flutningsaðila sem við sendum heim til þín eða afhenda hana á tilgreindum skilastað.

Við munum skoða vöruna sem var skilað vandlega og tilkynna þér með tölvupósti innan eðlilegs tíma hvort skipta megi vörunni og hvort þú eigir rétt á endurgreiðslu (eftir því sem við á). Endurgreiðsla eða skipti vörunnar skulu fara fram eins fljótt og auðið er og í öllu falli innan 14 daga frá þeim degi sem við sendum þér tölvupóst til að staðfesta að endurgreiðsla eða skipti vörunnar séu heimil.

Ef galli eða skemmdir eru staðfestar á vöru sem var skilað munum við veita þér fulla endurgreiðslu að meðtöldum gjöldum sem þú kannt að hafa greitt við afhendingu og skilin. Endurgreiðsla mun ávallt fara fram með sama greiðslumáta og þú notaðir til að greiða fyrir kaupin.

Hvað sem öðru líður verða öll réttindi, sem viðurkennd eru í gildandi löggjöf, virt.

16. ÁBYRGÐ OG ÚTILOKUN ÁBYRGÐAR, LÖGBUNDIN RÉTTINDI NEYTENDA

Nema annað komi sérstaklega fram í þessum skilmálum skal ábyrgð okkar vegna hvernar vöru sem keypt er í gegnum þjónustuna okkar alfarið takmarkast við kaupverð umræddrar vöru.

Þrátt fyrir framangreint skal ábyrgð okkar ekki falla niður eða vera takmörkuð í eftirfarandi tilvikum:

- i. í tilviki andláts eða líkamstjóns sem rekja má til gáleysis okkar,
- ii. í tilviki svika eða sviksamlegra blekkinga af okkar hálfu, eða
- iii. í því tilviki að það væri ólöglegt eða ólögmaett að útiloka, takmarka eða reyna að útiloka eða takmarka ábyrgð okkar.

Þrátt fyrir málgreinina að ofan, og að því marki sem heimilt er að lögum, og nema annað komi fram í þessum skilmálum, munum við ekki samþykkja neina ábyrgð á eftirtöldu tapi, hvað sem líður orsökum þess:

- i. tekju- eða sölutap,
- ii. rekstrartap,
- iii. missir hagnaðar eða samninga,
- iv. missir áætlaðs sparnaðar,
- v. gagnatap, og
- vi. missir viðskipta eða tíma stjórnenda.

Vegna hins opna eðlis þjónustunnar og möguleika á mistökum í geymslu og flutningi stafrænna upplýsinga ábyrgjumst við ekki nákvæmni og öryggi upplýsinga sem eru sendar eða er aflað í gegnum þjónustuna, nema annað komi sérstaklega fram í þjónustunni.

Allar vörulýsingar, upplýsingar og gögn sem birtast í þjónustunni eru veitt „eins og þau eru“, með engri yfirlýstri eða óbeinni ábyrgð á þeim, nema þeim sem kveðið er á um í lögum. Ef þú gerir samning sem neytandi eða notandi er okkur skylt að afhenda vörur sem eru í samræmi við samninginn, og berum ábyrgð gagnvart þér á hvers konar ósamræmi sem kann að vera til staðar við afhendingu. Viðurkennt er að vörurnar séu í samræmi við samninginn ef þær: (i) samrýmast lýsingunni sem við veitum og hafa þá eiginleika sem við kynntum í þjónustunni, (ii) eru hæfar til þeirra nota sem viðkomandi vörur eru venjulega ætlaðar til, og (iii) hafa til að bera þau gæði og nothæfi sem teljast venjuleg fyrir vörur af sama tagi og sem sanngjarnt er að ætlast til. Að því marki sem heimilt er að lögum útilokum við allar ábyrgðir nema þær sem ekki verða útilokaðar þannig að gilt sé.

17. HUGVERK

Þú viðurkennir og samþykkir að allur höfundarréttur, skráð vörumerki og önnur hugverkaréttindi að öllum gögnum eða efni sem er veitt sem hluti af þjónustunni tilheyrir okkar á öllum stundum eða þeim sem hafa veitt okkur nytjaleyfi að þeim. Þér er aðeins heimilt að nota slík gögn að því marki sem við eða nytjaleyfisveitendur heimila það sérstaklega. Þetta kemur ekki í veg fyrir að þú notir þjónustuna að því

marki sem nauðsynlegt er til að afrita upplýsingar um pöntun þína eða upplýsingar um hvernig má hafa samband.

18. VÍRUSAR, EINKARÉTTARBROT OG AÐRAR TÖLVUÁRÁSIR

Þér er ekki heimilt að nota þjónustuna á ótilhlýðilegan hátt með því að setja í hana, af ásettu ráði, vírusa, trjójúvírusa, biðsprengjur eða annan hugbúnað eða gögn sem valda tæknilegum skaða. Þér er ekki heimilt að reyna að fá óheimilan aðgang að þjónustunni, netþjóninum þar sem hún er hýst eða nokkrum netþjóni, tölvu- eða gagnagrunni sem varðar þjónustu okkar. Þú heitir því að þú munir ekki gera árás á þjónustuna með nokkurri atlögu að þjónustumiðlun eða dreifðri atlögu að þjónustumiðlun.

Litið verður á misbrest á að hlíta þessari grein sem lagabrot eins og það er skilgreint samkvæmt viðeigandi lögum og reglugerðum. Við munum tilkynna öll brot á þessari grein til viðeigandi yfirvalda og munum vinna með þeim að því að komast að raun um hver bar ábyrgð á viðkomandi árás. Að sama skapi skal heimild til að nota þjónustuna falla þegar í stað niður ef misbrestur verður á að hlíta þessari grein.

Við berum ekki ábyrgð á neinu tjóni eða skaða sem hlýst af atlögu að þjónustumiðlun, vírusum eða öðrum hugbúnaði eða gögnum sem valda tæknilegum skaða og kunna að hafa áhrif á tölvu þína, tölvubúnað þinn eða gögn þín sökum þess að þú notir þjónustuna eða halir niður efni af henni eða þjónustum sem þjónustan vísar þér á.

19. HLEKKIR Á ÞJÓNUSTUNNI OKKAR

Ef þjónustan okkar inniheldur hlekki á önnur vefsvæði eða gögn þriðju aðila eru slíkir hlekkir aðeins veittir í upplýsingaskyni og við höfum enga stjórn á efni slíkra vefsvæða eða gagna. Því samþykjum við enga ábyrgð á nokkru tjóni eða skaða sem kann að hljóttast af notkun þeirra.

20. SKRIFLEG SAMSKIPTI

Viðeigandi reglur kveða á um að sumar upplýsingar eða tilkynningar sem við sendum þér skuli vera á skriflegu formi. Með því að nota þjónustuna samþykkir þú að flest samskipti við okkur verði á rafrænu formi. Við munum hafa samband við þig með tölvupósti eða veita þér upplýsingar með því að birta tilkynningar í þjónustunni. Þú samþykkir, í samningsaskyni, að nota slíkar rafrænar samskiptaleiðir og samþykkir að allir samningar, tilkynningar, upplýsingar og önnur samskipti sem við sendum þér á rafrænan hátt uppfylli lagalegar kröfur um að þær skuli veittar á skriflegu formi. Þessi skilmáli hefur ekki áhrif á lagaleg réttindi þín.

21. TILKYNNINGAR

Tilkynningar sem þú sendir okkur skal senda í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða þá samfélagsmiðla þar sem okkur er að finna. Í samræmi við ákvæði 22. greinar að framan og nema á annan veg sé mælt getum við sent þér tilkynningar annað hvort með tölvupósti eða á pósthöfund sem þú gafst upp þegar þú lagðir fram pöntun.

Viðurkennt er að tilkynningar teljist móttæknar og aðhafst skuli samkvæmt þeim um leið og þær eru birtar í þjónustunni, 24 klukkustundum eftir að þær hafa verið sendar með tölvupósti eða þremur dögum eftir

póstlagningardagsetningu bréfs. Til staðfestingar á því að tilkynning hafi verið send skal nægja að sýna fram á, ef um bréf er að ræða, að það hafi verið stílað á rétt heimilisfang, að rétt burðargjald hafi verið greitt og að það hafi verið afhent á viðeigandi hátt á pósthús eða í póstkassa eða, ef um tölvupóst er að ræða, að tilkynningin hafi verið send á netfangið sem gefið var upp af viðtakanda.

22. FRAMSAL RÉTTINDA OG SKYLDNA

Samningurinn er bindandi fyrir báða aðila, svo og fyrir arftaka, framsalshafa og erfingja þeirra. Þér er ekki heimilt að láta af hendi eða framselja á annan hátt samninginn eða nokkur réttindi eða skyldar sem byggja á honum, nema að fengnu skriflegu samþykki okkar.

Okkur er heimilt að láta af hendi, setja í undirverktöku eða framselja á annan hátt samninginn eða öll réttindi eða skyldar sem byggja á honum, hvenær sem er á gildistíma samningsins. Til að forðast vafa skal slík afhending eða annars konar framsal ekki hafa áhrif á réttindin sem þú kannt að njóta sem neytandi samkvæmt lögum, eða ógilda, skerða eða takmarka á nokkurn hátt þær yfirlýstu og óbeinu ábyrgðir sem við höfum veitt þér.

23. ATBURÐIR SEM VIÐ FÁUM EKKI RÁÐIÐ VIÐ

Við berum ekki ábyrgð vegna nokkurs misbrests eða tafar á efndum nokkurra skyldna sem við höfum tekist á hendur samkvæmt samningnum ef slíkt er að rekja til atburða sem við fáum ekki ráðið við með eðlilegum ráðum („óviðráðanleg atvik“).

Til óviðráðanlegra atvika teljast hvers kyns athafnir, atburðir, misbrestur á nýtingu, yfirsjón eða slys sem við fáum ekki ráðið við með eðlilegum ráðum, þar með talið:

- i. Verkföll, verkbönn eða önnur mótmæli.
- ii. Borgaralegur órói, uppreisn, innrás, hryðjuverkaárás eða hryðjuverkaógn, stríð (hvort heldur er yfirlýst eða ekki) eða stríðshótun eða undirbúningur fyrir stríð.
- iii. Eldsvoði, sprenging, stormur, flóð, jarðskjálfti, hrún, faraldur eða aðrar náttúruhamfarir.
- iv. Vangeta til að nota lestir, skip, flugvélar, vélknúna flutninga eða aðra flutningsmáta, hvort heldur er opinbera eða í einkaeigu.
- v. Vangeta til að nota fjarskiptakerfi, hvort heldur opinber eða í einkaeigu.
- vi. Lög, tilskipanir, reglugerðir eða takmarkanir sem settar eru af stjórnvöldum eða opinberum yfirvöldum.
- vii. Verkfall, bilun eða slys í flutningum á sjó eða ám, póstflutningum eða annars konar flutningum.

Viðurkennt er að skuldbindingar okkar samkvæmt samningnum falli niður á meðan óviðráðanleg atvik vara og að okkur verði veittur aukinn tími til að efna slíkar skuldbindingar sem nemur þeim tíma sem óviðráðanleg atvik vörðu. Við munum gera allt það sem sanngjarnt getur talist til að binda enda á óviðráðanleg atvik eða finna lausn sem gerir okkur kleift að efna samningsskyldur okkar þrátt fyrir óviðráðanleg atvik.

24. EFTIRGJÖF RÉTTINDA

Það að við krefjumst þess ekki að þú efnir í einu og öllu einhverja skuldbindingu sem þú hefur tekist á hendur samkvæmt samningnum eða þessum skilmálum eða persónuverndar- og vafrakökustefnunni, eða það að við nýtum ekki einhver réttindi eða úrræði sem við eigum samkvæmt samningnum eða

skilmálunum eða persónuverndar- og vafrakökustefnunni, skal ekki jafngilda eftirgjöf eða takmörkun slíkra réttinda eða úrræða, eða leysa þig undan skyldu til að uppfylla slíka skuldbindingu.

Eftirgjöf okkar á tilteknum réttindum eða úrræðum skal ekki jafngilda eftirgjöf annarra réttinda eða úrræða sem byggja á samningnum eða skilmálunum eða persónuverndar- og vafrakökustefnunni.

Eftirgjöf okkar á einhverjum þessara skilmála eða réttindum eða úrræðum sem byggja á samningnum eða persónuverndar- og vafrakökustefnunni skal ekki öðlast gildi nema sérstaklega komi fram að um eftirgjöf réttinda sé að ræða og hún sé tilkynnt þér í samræmi við ákvæði kaflans að framan um tilkynningar.

25. ÓGILDING AÐ HLUTA

Ef einhver þessara skilmála eða önnur ákvæði samningsins, þ.m.t. ákvæði í persónuverndar- og vafrakökustefnunni, eru úrskurðuð ógild með ákvörðun viðeigandi yfirvalda skulu aðrir skilmálar og ákvæði haldast í fullu gildi og ekki verða fyrir áhrifum af slíkri ákvörðun um ógildingu.

26. HEILDARSAMNINGUR

Þessir skilmálar ásamt öllum skjölum sem vísað er til í þeim jafngilda heildarsamningnum á milli aðila að því er varðar tilgang hans, sem kemur í stað allra fyrri samninga eða loforða á milli aðila, hvort heldur munnlegra eða skriflegra.

Aðilar staðfesta að þeir hafi samþykkt að gera samninginn án þess að reiða sig á nokkra yfirlýsingu eða loforð af hálfu hins aðilans eða sem ráða mætti af einhverri yfirlýsingu eða skjali í viðræðum milli aðila áður en samningurinn var gerður, að undanskildum þeim sem sérstaklega er getið í þessum skilmálum.

Hvorugur aðili skal aðhafast nokkuð varðandi einhverja ranga yfirlýsingu sem gefin var af gagnaðilanum, hvort heldur munnlega eða skriflega, fyrir dagsetningu samningsins (nema slík röng yfirlýsing hafi verið gefin í sviksamlegum tilgangi). Aðilar skulu aðeins grípa til aðgerða ef um er að ræða samningsbrot gagnaðilans samkvæmt ákvæðum þessa skilmála.

27. RÉTTUR OKKUR TIL AÐ BREYTA ÞESSUM SKILMÁLUM

Okkur er heimilt að endurskoða og breyta þessum skilmálum hvenær sem er.

Þú lýtur þeim stefnum og skilmálum sem eru í gildi þegar þú notar þjónustuna eða leggur fram pöntun, nema okkur sé skylt samkvæmt lögum eða ákvörðun yfirvalda að gera afturvirkar breytingar á slíkum stefnum, skilmálum eða persónuverndar- og vafrakökustefnunni. Í því tilviki munu hugsanlegar breytingar einnig gilda um fyrri pantanir þínar.

28. LÖG SEM GILDA OG LÖGSAGA

Íslensk lög gilda um notkun þjónustu okkar og kaupsamninga um vörur sem gerðir eru í gegnum þjónustuna.

Ágreiningsmál sem kunna að rísa af eða tengjast notkun þjónustunnar eða slíkum samningum skulu lúta lögsögu íslenskra dómstóla, án þess að útiloka lögsögu annarra dómstóla.

Ef þú gerir samning sem neytandi skal ekkert í þessari grein skerða lögbundin réttindi þín sem kunna að vera viðurkennd í viðeigandi lögum á þessu sviði.

29. ATHUGASEMDIR, ÁBENDINGAR, KVARTANIR OG KRÖFUR

Við fögnum athugasemdum og ábendingum þínum. Vinsamlegast sendu athugasemdir og ábendingar í gegnum spjallið sem er í boði í þjónustunni eða með því að hafa samband við okkur á samfélagsmiðlum.

VIÐAUKI

Snið að yfirlýsingu um afpöntun

(aðeins skal fylla út og skila þessu eyðublaði ef þú vilt falla frá samningnum)

Viðtakandi: Noron ehf., sem starfar undir viðskiptaheitinu ZARA

Heimilisfang: Skútuvogi 5, 104 Reykjavík, Íslandi Hér með tilkynni ég um ákvörðun mína um að falla frá samningi mínum um kaup á eftirtöldum vörum:

Pantað þann/móttekið þann (*)

Nafn neytanda

Heimilisfang neytanda

Undirskrift neytanda (gildir aðeins um eyðublað á pappír)

Dagsetning

(*) Fellið brott eftir því sem við á

[English]

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF PURCHASE AND USE

1. INTRODUCTION

This document (hereinafter referred to as the "Conditions"), together with the documents mentioned herein (those documents together with the Conditions are hereinafter jointly referred to as the "Contract"), establish the general terms and conditions that govern the use of the website www.zara.com or the ZARA mobile application (herein jointly referred to as the "Platform") and the purchase of products on it.

We urge you to read the Conditions, and our Privacy and Cookies Policy carefully before using this Platform. When using this Platform or placing an order on it, you are bound by these Conditions and our Privacy and Cookies Policy. If you don't agree with the Conditions and with the Privacy and Cookies Policy, do not use this Platform.

These Conditions may be modified. It is your responsibility to read them periodically, as the Conditions at the time of using the Platform or concluding of the relevant Contract shall be those that apply.

If you have any query regarding the Conditions or the Privacy and Cookies Policy, you may contact us via the chat accessible through the Platform or our official accounts on social networks.

The Contract may be executed, at your choice, in any of the languages in which the Conditions are available on this Platform.

2. THE PARTIES

The parties to this Contract (each referred to as a "Party" and jointly as the "Parties") are you (herein, "You", or the "Consumer") and Noron ehf. (herein, "We", or the "Trader").

Sale of goods through this Platform is carried out under the name ZARA by us, Noron ehf., an Icelandic company with registered address at Skútuvogur 5, 104 Reykjavík, Iceland, with ID Number 550601-3110.

3. YOUR DETAILS AND YOUR VISITS TO THIS PLATFORM

The information or personal details that you provide us with shall be processed in accordance with the Privacy and Cookies Policy. If you wish to use this Platform, your explicit consent, by ticking in the relative tick-box at time of registration confirming that you have read, understood and consented to the Conditions, is required for the processing of the information and details. You are required to only provide us with information and details that are true and correspond to reality.

4. USE OF OUR PLATFORM

When you use this Platform and place orders through it, you agree to:

- i. Use this Platform to make enquiries and legally valid orders only.

- ii. Not to make any false or fraudulent orders. If an order of this type may reasonably be considered to have been placed, we shall be authorised to cancel it and inform the competent authorities.
- iii. Provide us with your email address, postal address and/or other contact details truthfully and exactly.

You also agree that we may use this information to contact you in the context of your order if necessary (see our Privacy and Cookies Policy).

If you do not provide us with all the information we need, you cannot place your order.

When you place an order on this Platform, you state that you are over the age of 18 and are legally eligible to enter into binding contracts.

5. SERVICE AVAILABILITY

Delivery service for the articles offered on this Platform is available in Iceland only.

6. FORMALISING THE CONTRACT

To place an order, you must follow the online purchasing procedure and click on "Authorise payment". After doing so, you will receive an email confirming receipt of your order (the "Order Confirmation"). You will be informed via email that the order is being sent (the "Shipping Confirmation "). An e-ticket containing the details of your order will be attached to the Shipping Confirmation (hereinafter the "E-ticket").

7. TECHNICAL MEANS TO CORRECT ERRORS

In case you detect that an error occurred when entering your personal data during your registration as a user of this Platform, you can modify them in the section "My Account".

In any case, you will be able to correct errors related to the personal data provided during the purchase process by contacting the customer service via the chat accessible through the Platform or our official accounts on social networks , as well as exercising the right of rectification contemplated in our Privacy and Cookies Policy. This Platform displays confirmation boxes in various sections of the purchase process that do not allow the order to continue if the information in these sections has not been correctly provided. Also, this Platform offers details of all the items you have added to your shopping cart during the purchase process, so that before making the payment, you can modify the details of your order.

If you detect an error in your order after the completion of the payment process, you should immediately contact our customer service to correct the error.

8. AVAILABILITY OF PRODUCTS

All product orders are subject to availability. Along this line, if there are difficulties regarding the supply of products or there are no more items left in stock, we reserve the right to provide you with information on substitute products of the same or higher quality and value that you may order. If you do not wish to order the substitute products, we will reimburse any amount that you may have paid.

9. REFUSAL TO PROCESS AN ORDER

We reserve the right to remove any product from this Platform at any time and to remove or modify any material or content from the same. Although we will always do everything possible to process all orders, there may be exceptional circumstances that force us to refuse to process an order after having sent the Order Confirmation. We reserve the right to do so at any time.

We shall not be liable to you or to any third party for removing any product from this Platform, or for removing or modifying any material or content from the Platform or not processing an order once we have sent the Order Confirmation.

10. DELIVERY

Notwithstanding Clause 8 above regarding product availability and except for extraordinary circumstances, we will endeavor to send the order consisting of the product(s) listed in each Delivery Confirmation prior to the date indicated in the Delivery Confirmation in question or, if no delivery date is specified, in the estimated timeframe indicated when selecting the delivery method and, in any case within a maximum period of 30 days from the date of the Order Confirmation.

Nonetheless, there may be delays for reasons such as the occurrence of unforeseen circumstances or the delivery zone.

If for any reason we are unable to comply with the delivery date, we will inform you of that situation and we will give you the option to continue with the purchase, establishing a new delivery date, or cancel the order with full reimbursement of the amount paid. Keep in mind in any case that we do not make home deliveries on Saturdays, Sundays or bank holidays.

For the purpose of these Conditions, the "delivery" shall be understood to have taken place or the order "delivered" as soon as you or a third party indicated by you acquires physical possession of the goods, which will be evidenced by the signing of the receipt of the order at the delivery address indicated by you.

11. INABILITY TO DELIVER

If it is impossible for us to deliver your order, we will attempt to find a safe place to leave it. If we cannot find a safe place, your order will be returned to our warehouse.

We will also leave a note explaining where your order is located and what to do to have it delivered again. If you will not be at the place of delivery at the agreed time, we ask you to contact us to organize delivery on another day.

If after 30 days from the date your order is available for delivery, the order could not be delivered for reasons not attributable to us, we shall assume that you wish to cancel the Contract and it will be terminated. As a result of the termination of the Contract, we will return to you all payments received from you, including delivery charges (except for any additional charges resulting from your choice of any delivery method other than the ordinary delivery method that we offer) without any undue delay, and at any rate, within 14 days of the date on which this Contract has been terminated.

Please keep in mind that transport derived from the termination of the Contract may have an additional cost which we will be entitled to pass on to you.

12. TRANSMISSION OF RISK AND OWNERSHIP OF THE PRODUCTS

The products shall be under your responsibility from the moment of delivery to you as outlined in Clause 10 above.

You will take ownership of the products when we receive full payment of all amounts due, including delivery charges, or at the moment of delivery (as defined in Clause 10 above), if that were to take place at a later time.

13. PRICE AND PAYMENT

The price of the products will be as stipulated at any given time on our Platform, except in the case of an obvious error. Although we make every effort to ensure that the prices featured on the Platform are correct, error may occur. If we discover an error in the price of any of the products that you have ordered, we will inform you as soon as possible and give you the option of confirming your order at the correct price or cancelling it. If we are unable to contact you, the order will be considered cancelled and all amounts paid will be reimbursed to you in full.

We are not obliged to provide you with any product at the incorrect lower price (even when we have sent the Shipping Confirmation) if the error in the price is obvious and unmistakable and could have reasonably been recognized by you as an incorrect price.

The prices on the Platform include VAT, but exclude delivery charges, which are added to the total price as indicated in our Shopping Guide (see the section on Delivery Charges).

Prices may change at any time. However, except as stipulated above, the changes shall not affect the orders for which we have sent an Order Confirmation.

Once you have selected all articles that you wish to buy, they will be added to your basket. The next step will be to process the order and make the payment. To that end, you must follow the steps of the purchase process, indicating or verifying the information requested in each step. Furthermore, throughout the purchase process, before payment, you can modify the details of your order. You are provided with a detailed description of the purchase process in the Shopping Guide. Also, if you are a registered user, a record of all the orders placed by you is available in "My Account" area.

You may use, as payment method, the following cards: Visa and MasterCard.

To minimise the risk of non-authorized access, your credit card details will be encrypted. Once we receive your order, we request a pre-authorization on your card to ensure that there are sufficient funds to complete the transaction. The charge on your card will be made at the time your order leaves our warehouse.

If your payment method is PayPal, the charge will be made when we confirm your order.

When you click "Authorise payment", you are confirming that the credit card is yours .

Credit cards are subject to verification and authorisation by the card issuing entity. If the entity does not authorise the payment, we shall not be liable for any delay or failure to deliver and we will be unable to conclude any Contract with you.

14. VALUE ADDED TAX

Pursuant to the prevailing rules and regulations in force, all purchases done through the Platform are subject to Value Added Tax (VAT).

15. EXCHANGE/RETURN POLICY

15.1 Statutory right of withdrawal

Right of withdrawal

If you are contracting as a consumer, you have the right to withdraw from the Contract, within 14 days, without giving any reason.

The withdrawal period will expire after 14 days from the day on which you acquire, or a third party other than the carrier and indicated by you acquires, physical possession of the goods or in case of multiple goods in one order delivered separately, after 14 days from the day on which you acquire, or a third party other than the carrier indicated by you acquires, physical possession of the last good ordered in one order.

To exercise the right of withdrawal, you may notify us at ZARA, via the chat accessible on the Platform or through our official accounts on social networks of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement. You may use the model withdrawal form as set out in the Annex, but it is not obligatory.

To meet the withdrawal deadline, it is sufficient for you to send your communication concerning your exercise of the right of withdrawal before the withdrawal period has expired.

Effects of withdrawal

If you decide to withdraw from this Contract, we will return to you all payments received from you, including delivery charges (except for any additional charges resulting from your choice of any delivery method other than the ordinary delivery method that we offer) without any undue delay, and at any rate, within 14 days of the date on which this Contract has been terminated. We will carry out such reimbursement using the same means of payment as you used for the initial transaction. In any event, you will not incur any charges as result of such reimbursement. Notwithstanding the foregoing, we may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.

You shall hand the goods over to us at any ZARA store in Iceland, through a courier arranged by ZARA or hand them into a designated collection point without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which you communicate your withdrawal from this Contract to us. The deadline is met if you send back the goods before the period of 14 days has expired.

Unless you hand the goods over in a ZARA store in Iceland, through a courier arranged by ZARA or hand them into a designated collection point you shall bear the direct cost of returning the goods.

You are only liable for any diminished value of the goods resulting from handling other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods.

15.2 Contractual right of withdrawal

In addition to the statutory right to cancel for consumers, mentioned in Clause 15.1 above, we grant you a period of 30 days from the date of delivery of the products to return the products (except those mentioned in Clause 15.3 below, for which the right to cancel is excluded).

In case you return the goods within the contractual term of the right of withdrawal after the statutory period has expired, you will only be reimbursed with the amount paid for said products. Delivery charges will not be reimbursed. Unless you hand the goods over in a ZARA store in Iceland, through a courier arranged by ZARA or hand them into a designated collection point you shall bear the direct cost of returning the goods.

You may exercise your contractual right of withdrawal in accordance with the provision of Clause 15.1 above. However, should you inform us about your intention of withdrawing from the Contract after the legal term for withdrawal, you shall, in any case, hand the goods over to us within the 30 day term as from the Delivery Confirmation.

15.3 Common provisions

You shall not have the right to withdraw from the Contract when it is for the delivery of any of the following Products:

- i. Customised items
- ii. Music CDs/DVDs without their original wrapping.
- iii. Sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery.

Your right to cancel the Contract shall apply exclusively to the products that are returned in the same condition in which you received them. No reimbursement will be made if the product has been used once it has been opened, for products that are not in the same condition as when they were delivered or if they have been damaged, so take care of the products(s) while in your possession. Please return the products using or including all their original packaging, instructions and other documents, if any, accompanying the products. In any case, you must send the product to be returned together with the receipt that you received when the product was delivered. You will find a summary on exercising this cancellation right when you receive the order.

Upon cancellation, the respective products shall be returned as follows:

(i) Returns at any ZARA store:

You may return any product to any ZARA store in the country where your product was delivered which has the same section as the product you wish to return belongs to. In such case, you should go to the store and present the product with the receipt you were given upon the delivery of the product.

(ii) Returns by Courier:

When returning the product(s) by Courier arranged by us, you should contact us via the chat accessible on the Platform or our official accounts on social networks to arrange for the product to be collected at your home. You should send the product in its original packaging and follow the directions on the "RETURNS" section of the Platform.

(iii) Returns to drop points.

You can request from us a pre-paid postage label for you to be able to attach to the parcel and drop your parcel off at selected collection sites in Iceland. In order to do this, you should access the "My Account > Orders and returns" section of the Platform, and follow the steps provided. You must send the item in the same package that you received it, and follow the directions on the "Returns" section of the Platform.

None of the three options just mentioned require you to pay additional costs.

You can return the product directly to the address outlined on the receipt received on delivery of the product. We ask you to return the product without delay, together with the receipt to the address outlined on the receipt. The costs incurred in the return of the product are payable by you.

After examining the article, we will inform you of whether you have the right to reimbursement of the amounts paid. Delivery charges will be reimbursed when the right of withdrawal is exercised within the statutory period and all relevant goods are returned. The refund will be paid as soon as possible and, in all cases, within 14 days from the date on which you notified us of your intention to cancel.

Notwithstanding the foregoing, we may withhold reimbursement until we have received the goods back or you have supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest. The refund will always be paid using the same payment means you used to pay for your purchase.

You shall assume the cost and risks of returning the products to us, as indicated above.

If you have any questions, you can contact us via the chat accessible on the Platform or our official accounts on social networks.

15.4 Returns of defective products

If you think that at the moment of delivery the product is not as stipulated in the Contract, you must contact us immediately via the chat accessible on the Platform or our official accounts on social networks, providing the product details and the damage sustained.

You must return the product at any ZARA store in Iceland, give it to the courier that we send to your home or hand it into a designated collection point.

We will carefully examine the returned product and will notify you by email within a reasonable period if the product may be exchanged or whether you have a right for a refund (as appropriate). The refunding or replacement of the article shall take place as soon as possible and in all cases within 14 days from the date on which we send you an email confirming that the refund or replacement of the product is going ahead.

If a defect or damage is confirmed on the returned products, we will give you a complete refund including the charges you have accrued of delivery and return. The refund will always be paid using the same payment means you used to pay for your purchase.

All rights recognised in current legislation shall be, in any case, safeguarded.

16. LIABILITY AND WAIVING LIABILITY, STATUTORY CONSUMER RIGHTS

Unless otherwise indicated expressly in these Conditions, our liability regarding any product acquired on our Platform shall be limited strictly to the price of purchase of said product.

Notwithstanding the above, our liability shall not be waived nor limited in the following cases:

- i. in case of death or personal harm caused by our negligence;
- ii. in case of our fraud or fraudulent deceit; or
- iii. in any case in which it were illegal or illicit to exclude, limit or attempt to exclude or limit our liability.

Notwithstanding the paragraph above, and to the extent legally allowed, and unless these Conditions indicate otherwise, we shall not accept any liability for the following losses, regardless of their origin:

- i. loss of income or sales;
- ii. operating loss;
- iii. loss of profits or contracts;
- iv. loss of forecast savings;
- v. loss of data; and
- vi. loss of business or management time.

Due to the open nature of our Platform and the possibility of errors in storage and transmission of digital information, we do not warrant the accuracy and security of the information transmitted or obtained by means of the Platform, unless otherwise indicated expressly on the Platform.

All product descriptions, information and materials shown on the Platform are provided "as is", with no express or implied warranties on the same, except those legally established. In this sense, if you are contracting as a consumer or user, we are obliged to deliver goods that are in conformity with the Contract, being liable to you for any lack of conformity which exists at the time of delivery. It is understood that the goods are in conformity with the Contract if they: (i) comply with the description given by us and possess the qualities that we have presented on the Platform; (ii) are fit for the purposes for which goods of this kind are normally used; and (iii) show the quality and performance which are normal in goods of the same type and which can reasonably be expected. To the extent permitted by law, we exclude all warranties, except those that may not be excluded legitimately.

17. INTELLECTUAL PROPERTY

You recognise and agree that all copyright, registered trademarks and other intellectual property rights on all materials or contents provided as part of the Platform belong to us at all times or to those who grant us the licence for their use. You may use said material only to the extent that we or the usage licensors authorise expressly. This does not prevent you from using the Platform to the extent necessary to copy the information on your order or contact details.

18. VIRUSES, PIRACY AND OTHER COMPUTER ATTACKS

You must not make undue use of the Platform by intentionally introducing viruses, Trojans, worms, logic bombs or any other software or technologically damaging or harmful material. You shall not attempt to make unauthorised access to the Platform, the server on which it is hosted or any server, computer or database related to our Platform. You undertake not to attack the Platform through any attack of denial of service or an attack of distributed denial of service.

Failure to comply with this Clause shall be considered an infraction as defined under the applicable regulations. We will report any failure to comply with this Clause to the corresponding authorities and we will co-operate with them to determine the identity of the attacker. Likewise, in the event of failure to comply with this Clause, authorisation to use the Platform shall be suspended immediately.

We shall not be held liable for any damage or harm resulting from a denial of service attack, virus or any other software or technologically damaging or harmful material that may affect your computer, IT equipment, data or materials as a result of using the Platform or downloading content from the same or those to which the Platform redirects you.

19. LINKS FROM OUR PLATFORM

If our Platform contains links to other websites and third-party materials, said links are provided for information purposes only and we have no control whatever over the content of those websites or materials. Accordingly, we shall not accept any liability for any damage or harm deriving from their use.

20. WRITTEN COMMUNICATION

The applicable regulations require that some of the information or notifications that we send to you be in written form. By using the Platform, you agree that most of the communication with us will be electronic. We will contact you by email or we will provide you with information by posting alerts on the Platform. For contractual purposes, you agree to use this electronic means of communication and accept that all contracts, notifications, information and other communication that we send you electronically complies with the legal requirements of providing it in writing. This condition will not affect your statutory rights.

21. NOTIFICATIONS

The notifications that you send us must be sent via the chat accessible on the Platform or our official accounts on social networks. Pursuant to the provisions in Clause 22 above and unless otherwise stipulated, we may send you notifications either by email or to the postal address you provided us when placing an order.

It is understood that notifications will be received and acted upon as soon as they are posted on our Platform, 24 hours after they have been sent by email or three days after the postage date on any letter. As proof that the notification has been sent it shall be sufficient to prove, in the case of a letter, that it was correctly addressed, that the correct postage was paid and that it was duly delivered to the post office or to a mail box; in the case of an email, that the notification was sent to the email address specified by the recipient.

22. TRANSFER OF RIGHTS AND OBLIGATIONS

The Contract is binding for both Parties, as well as for our respective successors, transferees and heirs. You may not transmit, cede, levy or in any other way transfer a Contract or any of the rights or obligations derived from the same, without having obtained our written consent in advance.

We may transmit, cede, levy, subcontract or in any other way transfer a Contract or any of the rights or obligations derived from the same, at any time during the life of the Contract. To avoid any doubt, said transmissions, cessions, levies or other transfers shall not affect the rights that, as applicable, you have as a consumer recognised by law or cancel, reduce or limit in any way the express and tacit warranties that we may have given you.

23. EVENTS BEYOND OUR CONTROL

We will not be liable for any non-compliance or delay in compliance with any of the obligations we assume under a Contract when caused by events that are beyond our reasonable control ("Force Majeure").

Force Majeure shall include any act, event, failure to exercise, omission or accident that is beyond our reasonable control, including, among others, the following:

- i. Strike, lockout or other forms of protest.
- ii. Civil unrest, revolt, invasion, terrorist attack or terrorist threat, war (declared or not) or threat or preparation for war.
- iii. Fire, explosion, storm, flood, earthquake, collapse, epidemic or any other natural disaster.
- iv. Inability to use trains, ships, aircraft, motorised transport or other means of transport, public or private.
- v. Inability to use public or private telecommunication systems.
- vi. Acts, decrees, legislation, regulations or restrictions of any government or public authority.
- vii. Strike, failure or accident in maritime or river transport, postal transport or any other type of transport.

It shall be understood that our obligations deriving from Contracts are suspended during the period in which Force Majeure remains in effect and we will be given an extension of the period in which to fulfil these obligations by an amount of time equal to the time that the situation of Force Majeure lasted. We will provide all reasonable resources to end the situation of Force Majeure or to find a solution that enables us to fulfil our obligations by virtue of the Contract despite the situation of Force Majeure.

24. WAIVING RIGHTS

The lack of requirement on our part for strict compliance on your part with any of the obligations assumed by you by virtue of a Contract or of these Conditions or the Privacy and Cookies Policy or a lack of exercising on our part of the rights or actions that correspond to us by virtue of this Contract or of the Conditions or the Privacy and Cookies Policy shall not constitute the waiving or limitation of said rights or actions, nor exonerate you from fulfilling said obligations.

The waiving on our part of a specific right or action shall not constitute the waiving of other rights or actions derived from the Contract or from the Conditions or the Privacy and Cookies Policy.

The waiving on our part of any of these Conditions or of the rights or actions derived from the Contract or the Privacy and Cookies Policy shall not take effect unless expressly stipulated that it is a waiving of

rights and is formalised and notified to you in accordance with the provisions of the Notifications section above.

25. PARTIAL ANNULMENT

Should any of these Conditions or any other provision of the Contract, including any provision of the Privacy and Cookies Policy, be declared null and void by firm resolution from the corresponding authority, the remaining terms and conditions shall remain in effect without being affected by said declaration of annulment.

26. ENTIRE CONTRACT

These Conditions and any document referenced in the same constitute the entire Contract between the Parties as regards the purpose of the same, replacing any previous pact, agreement or promise made between the Parties verbally or in writing.

The Parties acknowledge that they have agreed to enter into the Contract without depending on any declaration or promise made by the other Party or that could have been inferred from any statement or document in the negotiations entered into by the two Parties prior to said Contract, except those expressly mentioned in these Conditions.

Neither Party shall take any action regarding any untrue statement made by the other Party, verbally or in writing, prior to the date of the Contract (unless said untrue statement was made fraudulently). The only action that may be taken by the other Party shall be due to breach of contract in accordance with the provisions of these Conditions.

27. OUR RIGHT TO MODIFY THESE CONDITIONS

We have the right to review and modify these Conditions at any time.

You are subject to the policies and Conditions in effect at the moment in which you use the Platform or place each order, except when by law or decision of governmental entities we must make changes retroactively to said policies, Conditions or Privacy and Cookies Policy. In this case the possible changes will also affect orders made previously by you.

28. APPLICABLE LEGISLATION AND JURISDICTION

The use of our Platform and the product purchase contracts through said Platform shall be governed by the Icelandic legislation.

Any controversy that arises or is related to the use of the Platform or said contracts shall be subject to the non-exclusive jurisdiction of the Icelandic courts.

If you are entering into the contract as a consumer, nothing in this Clause shall affect the statutory rights you have, as recognised in any applicable legislation in this area.

29. COMMENTS, SUGGESTIONS, COMPLAINTS AND CLAIMS

Your comments and suggestions are always welcome. Please send any comments and suggestions through the chat accessible on the Platform or our official accounts on social networks.

ANNEX

Model withdrawal form

(complete and return this form only if you wish to withdraw from the Contract)

To: Noron ehf, operating under the trading name of ZARA

Address: Skútuvogur 5, 104 Reykjavík, Iceland I hereby give notice that I withdraw from my contract of sale of the following goods:

Ordered on/received on (*)

Name of consumer

Address of consumer

Signature of consumer (only for paper forms)

Date

(*) Delete as appropriate