

# 利用規約および購入条件

## ZARA ウェブサイト/アプリからの購入条件

### 1. はじめに

本利用規約および購入条件（以下「本購入規約」という）は、当社のウェブサイト/アプリ（以下「本ウェブサイト/アプリ」という）の利用および本ウェブサイト/アプリを利用した売買に適用する条件を規定しています。本購入規約では、本ウェブサイト/アプリ、またはリンクで本ウェブサイト/アプリにリダイレクトされている他のウェブサイト/アプリで提供される、ZARAのサービスを利用し商品を購入する全ての利用者（以下「お客様」という）の権利と義務を定めています。本ウェブサイト/アプリご利用の際や、ご注文の確定時に“注文を完了する”をクリックする前に、本購入規約およびプライバシーポリシーの内容をよくお読み下さい。本ウェブサイト/アプリからZARAの商品をご注文することにより、お客様は本購入規約およびプライバシーポリシーに同意されたものとみなします。本購入規約およびプライバシーポリシーに定める各規定に同意されない場合は、本ウェブサイト/アプリを利用したご注文はお控え下さい。

本規約は変更される場合があります。そのため、本ウェブサイト/アプリからのご注文の度に、本購入規約の内容を確認されるようお願いいたします。

本購入規約またはプライバシーポリシーに関するお問い合わせは、本ウェブサイト/アプリ内に表示している情報をご確認いただくか、お問い合わせフォームをご利用ください。本ウェブサイト/アプリは株式会社ザラ・ジャパンまたはその関連会社 Fashion Retail, S.A.（以下あわせて「当社」という）により運営されています。

### 2. 本ウェブサイト/アプリの利用およびご注文

本購入規約は本ウェブサイト/アプリの利用および本ウェブサイト/アプリを利用した売買に適用される条件を規定しており、お客様および当社の間で、権利義務を定めた法的拘束力をもつ契約として成立します。本ウェブサイト/アプリでご注文されることにより、お客様は本購入規約を読み全ての規定に何らの留保なく合意しているとみなされます。

本ウェブサイト/アプリの利用および本ウェブサイト/アプリからのご注文につき、お客様は以下の各号につき承諾します：

- a. 正規のお問い合わせおよびご注文を行う限りにおいて本ウェブサイト/アプリを利用すること。
- b. 虚偽、不確定または不正な注文をしないこと。このような注文であると合理的に判断される場合、当社は当該注文をキャンセルし、必要に応じ関係当局に通報する権限を有します。
- c. 正確なお客様のEメールアドレス、郵便住所、その他連絡先を提供すること。当社がお客様にご連絡する必要がある場合、お客様から提供いただいた情報を利用してご連絡するものとし、お客様はこれに同意します（[プライバシーポリシー](#)をご参照ください。）
- d. ご注文確認に必要な情報全てをお客様からご提供いただけない場合、注文手続きを完了することが出来ない場合があります。
- e. 本ウェブサイト/アプリでご注文されることにより、お客様は20歳以上であり、拘束力ある契約を締結する法的能力を有していることを表明します。

### 3. 提供する商品およびサービス

本ウェブサイト/アプリで提供するサービスおよび商品は、日本でのみ入手可能です。

### 4. 契約の成立

本購入規約に定めている情報や本ウェブサイト/アプリに掲載される詳細は、販売の申し出ではなくお客様からのご注文による購入申し入れへのご提案です。お客様と当社との契約は、お客様のご注文を当社が明示的に承諾した時点で成立するものとし、お客様からのご注文のみではいかなる商品やサービスにおいてもお客様と当社の間での契約は存在いたしません。当社がお客様のご注文を承諾しない場合で、既にお客様の口座から代金が引き落とされている場合は、その全額をお客様に返金いたします。

お客様は、オンラインでの購入プロセスに従い“注文を完了する”をクリックしてご注文することができます。ご注文されましたら、お客様は、当社がお客様のご注文を受領したことを確認するEメールを受信いたします（以下「注文確認」という）。この注文確認は、お客様のご注文が承諾されたことを意味するわけではなく、お客様がご注文をもって当社から商品をご購入する申し入れをされたことを意味します。全てのご注文は当社によるご注文の承諾を必要とし、当社は、ご注文の商品が発送されたことを確認するEメール（以下「商品発送確認」という）をお客様に送信することにより、ご注文の承諾をします。ご注文された商品の購入にかかるお客様と当社との間の契約（以下「購入契約」という）は、商品発送確認がお客様に送信された時点で成立します。

購入の契約は商品発送確認 Eメール内に記載されている商品に限り成立します。ご注文商品のうち商品発送確認がなされていない商品に関しましては、当社は、かかる商品発送確認がなされるまで、商品のご提供、ご注文の承諾、または商品発送の義務を負うものではありません。

## 5. 提供可能な商品

全てのご注文は、ご注文された商品が提供可能な状態であるかどうかによります。商品の供給が困難な場合や在庫が無い場合、当社はご注文を承諾せず、お客様が既にお支払いした金額がある場合は、その全額を返金いたします。

## 6. 商品の引き下げ

本ウェブサイト/アプリに掲載される商品、情報、コンテンツは事前の予告なしに引き下げられたり、削除または編集されたりすることがあります。また、当社はいかなる場合もお客様からのご注文を全て処理するよう最善の努力を尽くしますが、例外的に、商品発送確認がなされた後に当社が注文承諾を撤回せざるを得ない特別な事情が生じる場合があります。当社はこのような注文承諾の撤回を自己の裁量で行う権利を留保します。

本ウェブサイト/アプリに掲載される商品の引き下げ、情報やコンテンツの削除または編集、および、商品発送確認がなされた後の注文承諾の撤回に関し、当社は、対象の商品がすでに販売されたか否かにかかわらず、お客様や第三者側に対して一切の責任を負いません。

## 7. 配達

本購入規約第 5 項の規定にかかわらず、特別な事情が無い限り、当社は商品発送確認 Eメールに記載された配達予定日までに、商品発送確認 Eメールに記載された商品を配達するよう最大限の努力をいたします。配達予定日の記載がない場合、商品発送確認の日付から 15 日以内が配達予定日となります。ただし、配達遅延が起こる可能性があり、その場合は以下の理由が考えられます。

- ・ お客様向けに特注された商品
- ・ 特別仕様の商品
- ・ 予測不能な事態が生じた場合
- ・ 配達地域

何らかの理由によりご注文を配達予定日迄に届けることができない場合、当社はお客様に当該状況を説明し、お客様は新たな配達日で注文商品の購入を継続するか、もしくは当該購入をキャンセルし支払済み料金（ある場合）の全額を返金するかを選択することが出来ます。土曜日と日曜日には商品の発送はありません。ただし、オンライン ギフトカードはお客様が指定する日付に配達されます。

本購入規約における“配達”とは、ご購入商品が指定された配達先住所に届けられ受領の確認がされた時点を指します。オンライン ギフトカードの場合は、ギフトカード規約に規定する配達であり、つまり、お客様が指定する Eメール アドレスに送信された時点を配達とします。

## 8. 配達不能

商品配達を試みてもお客様により商品が受領されない場合、お客様のお荷物を安全な場所に保管いたします。お客様には当該荷物がどこに保管されているか、またどのように当該荷物の引き取りを行うかについて説明する通知をいたします。指定された方法で荷物の引取りが出来ない場合、配達調整をいたしますので当社にご連絡下さい。

荷物引取りの通知から 15 日を経過してもお客様からの連絡がなく、当社に起因せず配達商品がお客様により受領されない場合は、当社はお客様が購入のキャンセルを希望するものとみなし、当該購入の契約は破棄されます。購入の契約が破棄されることにより、当社は当該商品に対し既に支払い済みの金額を、購入契約の破棄とみなされた日から 30 日以内にお客様に返金いたします。この場合において、受領されなかった商品の配送費用およびその他購入契約破棄に伴い生じた費用は、お客様の負担となります。

本項の規定はオンライン ギフトカードには適用されず、オンライン ギフトカードの配達に関してはギフトカード規約を参照してください。

## 9. 危険負担と所有権

商品がお客様に配達された時点で、商品の危険負担はお客様に移転します。また、当社が送料等の商品にかかる全ての代金をお客様から受領した時点で、商品の所有権はお客様に移転します。

## 10. 商品代金と支払い

商品の価格は、表示エラーがある場合を除き、本ウェブサイト/アプリ上で表示される価格となります。当社は本ウェブサイト/アプリにて全ての商品価格が正しく表示されるよう最大限の注意を払いますが、表示エラーが発生する場合があります。お客様のご注文後で商品発送確認前に商品価格の表示エラーが発見された場合、当社はお客様に速やかにその旨を通知するものとし、お客様は訂正された価格で当該注文を継続されるか、もしくは当該注文をキャンセルするか選択することができます。お客様から相当期間内にご連絡がない場合、当該注文はキャンセルされたものとみなされ、当該商品に対して支払済みの場合は、その全額をお客様に返金いたします。

表示価格の誤りが合理的にも明らかであり、お客様が価格の誤表示を認識しつつご注文された場合は、既に商品発送確認がなされたご注文に関しても、当社は誤表示された本来価格より低い価格にて商品を販売する義務はありません。

本ウェブサイト/アプリで販売される商品の表示価格には消費税が含まれています。送料は表示価格に含まれておりませんが、当社規定の送料（ショッピングガイドを参照）がご注文の際の合計支払い金額に加算されます。

商品の価格は予告無く変更される場合があります。誤表示である場合の価格変更を除き、既に商品発送確認 Eメールが送信された商品に関して価格変更されることはありません。

お買い物を終わられましたら、お客様が購入を希望される商品は買い物カゴに追加されています。以下の手順に従いそのままご注文手続きに移り、支払いを行って下さい。

1. トップページの上端にある"買い物カゴ"をクリックして下さい。
2. "注文手続きに進む"をクリックして下さい。
3. お客様の連絡先、配達先住所、支払い方法、送料、および注文の内容を確認します。
4. "注文を完了する"をクリックして下さい。

お支払いには、以下のクレジットカード（Visa、マスターカード、アメリカンエキスプレス、JCB）および代金引換（ショッピングガイドに記載がある場合）がご利用いただけます。また、商品代金の一部または全部を、当社が発行するギフトカードまたはパウチャーカードをご利用してお支払いいただくことも出来ます。

クレジットカードによる支払い：不正アクセスのリスクを最小限に抑えるため、クレジットカードのデータは暗号化されます。お客様がクレジットカード払いでご注文される場合は、ご注文金額に対してお客様のクレジットカードの事前審査および承認が行われます。クレジットカードはカード発行会社によって本人認証が行われ、かつ承認されなくてはなりません。必要な承認がない場合、お客様との購入の契約は成立せず注文処理はされません。必要な承認がされた場合、お客様のクレジットカードへ購入金額が請求されるのは、当社による商品発送確認がなされた時点となります。

代金引換による支払：商品をご自宅へお受け取りの場合、代金引換サービスにて、配達の際に運送業者に現金にてお支払い頂きます。現金のご用意をお願い致します。代金引換はサービスはお買い物の合計金額が 15 万円以下場合ご利用頂きます。一部の地域では、代金引換サービスをご利用いただけません。返品の際は銀行口座への振り込みにて返金させていただきます。店舗でのお受け取りの場合、代金引換サービスはご利用いただけません。

## 11. ゲスト購入

商品の購入の際には、ゲストとして購入することも可能です。ゲストとして購入する場合には、お客様による商品の購入のために必要な情報のみ入力いただくことになります。商品購入後、ユーザー登録をするか、未登録のユーザーのままているかを選択することができます。

## 12. 返品/交換ポリシー

### ご購入キャンセルによる返品/交換

お客様は、商品発送確認がなされ契約が成立した後でも、商品発送確認から 30 日以内であればご購入をキャンセルし返品することができます。ご購入された商品は日本国内にある ZARA 店舗全店（アウトレット店舗を除く）のうち、お客様が返品したい商品ラインを取扱う ZARA 店舗において返品いただくか、もしくは商品配達をした配送業者による集荷にて返品して下さい。ご購入のキャンセルは、商品に付属するパッケージ、取扱説明書、添付書類が、全て配達時と同じ状態のままで返品される商品でのみ可能です。商品返品の際には、本ウェブサイト/アプリにて“返品”をご依頼ください。店舗での返品が出来ない場合は、当社指定の配送業者によりご自宅での集荷を手配するよう、マイアカウントの“返品”フォームもしくはお電話 ZARA 0120-713-777 を利用して当

社へご連絡ください。いずれの返品方法においても追加料金はありません。上記以外の方法で商品を返品される場合、返品にかかる費用はお客様負担となります。着払いで商品を返品された場合、その費用はお客様負担となりますのでご注意ください。いずれの場合も、商品配達時に受領したレシートを返品する商品と一緒に返品してください。

返品商品は当社において精査し、お客様への返金が可能かどうかご連絡いたします。使用の形跡が確認できる場合や損傷が見られる場合、商品の交換や返品が出来ませんので、受領された商品のお取扱にはご注意ください。返金の手続きはご購入キャンセルの通知を当社がお客様から受領してから 30 日以内に速やかに行うものとします。返金は、ご購入の際にお客様にて指定されたお支払い方法にて返金されるものとし、代金引換の場合は、お客様が指定する銀行口座に返金されます。ギフトカードによるお支払の場合の返金は、ギフトカード規約を参照して下さい。

商品の交換は、同じ商品のサイズ違いまたは色違いに限ります。

以下の商品につきましては、購入の契約成立後の返品/交換はできません。

- ・ 衛生シールが剥がされた水着
- ・ 下着（ベビー用品の 0 歳から 36 ヶ月用の肌着は返品可能です。）
- ・ 付属の梱包がないアクセサリ

商品がお手元に届きましたら、返品の場合に備えて商品を取り扱うよう十分にご注意いただき、できる限り商品のパッケージや梱包箱を保管するようにして下さい。商品発送確認メールにも返品/交換に関する記載があります。

### **不良品の返品**

商品受領時に商品が本ウェブサイト/アプリ表示の仕様と一致していないと思われる場合は、お問い合わせフォームまたはお電話 ZARA 0120-713-777 にて同商品の詳細や損傷状態について当社へ速やかにご連絡下さい。当社からお手続きについてお知らせいたします。

不良品の返品は、日本国内の ZARA 店舗全店、または当社が手配する配送業者へと返品できます。

返品商品は当社において精査し、お客様への返金や交換が可能かどうか E メールにてご連絡いたします。返金や交換のお手続きは、不良品に対して当社がお客様に返金や交換が可能とのご通知を差し上げてから、30 日以内に速やかに行うものとします。

商品の不良や損傷を原因としてお客様より返品された商品に対しては、配達や返品の際の送料を含め、お客様によるお支払代金全額を返金いたします。返金は、ご購入の際にお客様にて指定されたお支払い方法にて返金されるものとし、代金引換の場合は、お客様が指定する銀行口座に返金されます。ギフトカードによるお支払の場合の返金は、ギフトカード規約を参照して下さい。

返品/交換ポリシーは、お客様の消費者としての法的権利を妨げるものではありません。

### **13. 法的責任および免責事項**

本規約において明示的に定められない限り、本ウェブサイトでの商品購入に関する当社の法的責任は、当該商品の商品価格を上限とします。ただし、本購入規約のいかなる記載も、下記事項における当社の法的責任を除外または制限するものではありません。

- ・ 当社の過失に起因する死亡または人身傷害、
- ・ 詐欺または詐欺的な不当表示、あるいは
- ・ 当社の法的責任の除外や制限またはその試みが、違法と判断される場合

前項および法律で許容される最大限の範囲において、また本購入規約において別途の規定がない限り、契約違反や過失を含む不法行為等、その起因や根拠如何にかかわらず、当社は以下に記載する事項を含め、それが予見可能な損害であったとしても、付随的に発生する間接的な損害については一切の責任を負いません。

- (i) 収入または収益の損失
- (ii) ビジネス機会の損失
- (iii) 利益や契約の損失
- (iv) 予定貯蓄の損失
- (v) データ等の損失、および
- (vi) 経営時間や勤務時間の損失

本ウェブサイト/アプリの公共性や記憶装置及びデジタル情報の伝達における潜在的エラーにより、本ウェブサイト/アプリから伝達および取得される情報の正確性および安全性について、本ウェブサイト/アプリ上で明示的に別途言及されない限り、当社は一切保証いたしません。

本ウェブサイト/アプリに掲載する全ての商品の商品説明、情報および素材表示に関しては、明示的にも黙示的にも、いかなる保証をいたしません。一般消費者との契約として法的に除外できない事項を除き、法律で許容される最大限の範囲で、当社はいかなる事項に関する一切の保証をいたしません。

本項は、お客様の消費者としての法的権利及び購入キャンセルによる契約解除権に影響を与えるものではありません。

#### 14. 知的財産

お客様は、本ウェブサイト/アプリを構成する全ての情報、素材、およびコンテンツにかかる全ての著作権、商標およびその他の知的/産業財産権は、いかなる場合も当社または当社が使用許諾者する第三者に帰属することを理解し承諾します。本ウェブサイト/アプリの素材の使用は、当社および当社使用許諾者から明確な使用許諾があった場合に限りです。本項は、お客様がご注文や連絡先の確認等に必要範囲で情報をコピーするために本ウェブサイト/アプリを使用することを妨げるものではありません。

#### 15. 書面による通知

本ウェブサイト/アプリの利用により、お客様は当社が主に電子的手段によってお客様にご連絡することに同意します。当社はお客様への連絡として電子メールを介して行ったり、また本ウェブサイト/アプリ上に通知を行うことでお客様に情報を提供いたします。お客様は、契約上法的に書面通知が必要となる場合に、当社が電子的な通信手段を用いてお客様に通知することに同意し、また、電子的手段を用いての当社からお客様に提供される全ての契約、通知、情報およびメールが、書面通知を必要とする法的要件を満たしていることに同意します。なお、本項はおお客様の法的権利に影響を与えるものではありません。

#### 16. 連絡

当社への連絡は原則として問い合わせフォームを介して行って下さい。前項の規定に従い、別段の定めが無い限り、当社からの連絡はおお客様が注文時に提供するEメールアドレスもしくはご連絡住所に送付されます。

本ウェブサイト/アプリ上での通知は当該通知が本ウェブサイト/アプリに掲載された時点でおお客様に受領されたとみなされます。Eメールによる通知の場合は当社がEメールを送信してから24時間後におお客様に受領されたとみなされます。郵便での通知の場合、郵便消印日付から3日後におお客様に受領されたとみなします。通知送達の証明は、郵送の場合は正しい住所が記した郵送物に切手が貼られポストに投函されたことを証明し、Eメールの場合には当該Eメールが受取人により指定されたEメールアドレスに送られたことを証明することで足りるものとします。

#### 17. 権利と義務の委譲

当社とおお客様の間に成立する購入の契約は、当社とおお客様並びに各々の相続人および譲受人を拘束します。

お客様は、当社の書面による事前合意なしに、購入の契約におけるお客様の権利義務を譲渡や担保に供することで第三者に移譲することができません。

当社は購入の契約における権利義務を契約期間中であっても任意に、移譲、譲渡、担保設定、または再委託することができます。ただし、当該移譲や譲渡、担保設定や再委託は、お客様の消費者としての法的権利に影響を与えるものではなく、また明示もしくは黙示にかかわらず当社がおお客様に提供した保証を取消、削減、制限するものではありません。

#### 18. 不可抗力

当社の合理的な管理下以外の事由（以下「不可抗力事由」）に起因した、当社の購入契約上の義務の不履行や遅延に関し、当社は一切の責任を負いません。

不可抗力事由とは、当社の合理的な管理下以外の事由で発生する、以下の事項を含むがこれに限らない行為、事象、不履行、不作為、事件をいいます。

- ・ ストライキ、閉鎖またはその他の争議行為、
- ・ 内乱、暴動、侵略、テロ攻撃またはテロの脅威、戦争(宣言の有無に関わらず)、戦争の脅威 および準備

- ・ 火災、爆発、嵐、洪水、地震、地盤沈下、疫病、その他の自然災害
- ・ 列車、船舶、航空機、自動車輸送、その他公共、私有輸送手段の利用不能
- ・ 公用、私用の電気通信ネットワークの利用不能
- ・ 政府による布告、法令、法律の制定、規制、制限、
- ・ 運送や郵便、その他関係輸送機関のストライキ、不手際、偶発事故

不可抗力事由が継続的に発生している期間、購入契約の履行は一時中断しているものとみなされ、当社の義務履行は当該期間を通じて延期されるものとします。当社は、不可抗力事由が継続中であっても、購入契約の義務を遂行するよう、不可抗力事由を收拾もしくは解決するよう商業上合理的手段を講じるよう努めます。

## 19. 権利放棄

当社が、購入契約や本購入規約における、お客様の遵守や義務履行を主張しない場合や当社が有する権利や救済手段を行使しない場合でも、このような事実は、当社が購入契約や本購入規約上有する権利や救済手段の放棄や限定とはみなされず、お客様の義務履行を免除するものではありません。

当社が、お客様による購入契約や本購入規約の遵守を要求しなかった場合でも、これは当社の権利放棄とはみなされず、以降に生じるお客様による不履行に対して購入契約または本購入規約の規定遵守を主張することができます。権利放棄が明示的に言及されお客様に有効に通知されない限り、当社が購入契約または本購入規約上のいかなる権利を放棄することはありません。

## 20. 契約の可分性

本購入規約または購入契約のいずれかの規定が、適用法令において無効、違法、執行不可と判断される場合、同範囲における当該規定は本購入規約または購入契約から削除され、法律で認められる全範囲において、残余の規定は継続して完全に効力を有するものとします。

## 21. 完全合意

本購入規約（明示的に参照され含有される文書含む）は、その主題に関して当社とお客様との間の完全なる合意を構成し、口頭、書面にかかわらず、当社とお客様の間で交わされた、あらゆる事前の合意、了解、約束および協定事項に優先し、取って代わるものです。

お客様および当社は、本購入規約に合意し購入の契約をするにあたり、本購入規約にて明示的に記載されている事項のみが適用することを確認し、本購入規約合意前に相手方により表明、言質、約束された事項や、交渉中に口頭や書面に黙示的に示された事項を考慮していないことを確認します。

お客様および当社は、口頭、書面を問わず、本購入規約合意前に相手方より示された不確定な事項に関し、それが詐称行為であった場合でない限り、いかなる救済が適用せず、本購入規約の不履行についてのみ救済あることを確認します。

## 22. 規約変更の権利

当社は本購入規約を随時に改訂、修正する権利を留保します。

お客様には、本ウェブサイト/アプリを利用したり商品のご注文をしたりする時点で有効な本購入規約が適用されます。ただし、適用法令や所轄官庁の判断により本購入規約の規定に変更が必要となる場合は、その範囲においてご注文済みの購入契約にも遡及して当該変更が適用される場合があります。

## 23. 準拠法及び管轄裁判所

本購入規約は日本語で表記され、本購入規約および購入の契約は日本国法に準拠するものとします。本ウェブサイト/アプリの使用や本購入契約に関連および起因する紛争は、日本国内の裁判所の非独占的管轄権に従うものとします。本項は、お客様の消費者としての法的権利に影響を与えるものではありません。

## 24. ご意見

お客様のコメント及びご意見をお待ちしています。全てのご意見、コメントは本ウェブサイト/アプリのお問い合わせフォームをご利用してお送りください。