

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ACHAT**

### **1. INTRODUCTION**

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de ce site web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ce dernier (ci-après : les « Conditions »).

Veillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de protection des données ») avant d'utiliser ce site. En utilisant ce site ou en passant une commande sur ce dernier, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de protection des données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de protection des données, veuillez ne pas utiliser ce site.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation de ce site ou de la conclusion du Contrat (tel que décrit ci-dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de protection des données, veuillez nous contacter en complétant le formulaire disponible sur notre site. L'exécution du Contrat (tel que décrit ci-dessous) peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues disponibles sur ce site pour les Conditions.

### **2. NOS COORDONNÉES**

La vente de produits par le biais de ce site est réalisée sous le nom commercial de ZARA par FASHION RETAIL S.A., une société de droit espagnol dont le siège social est sis Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (La Corogne), Espagne, inscrite au registre du commerce de La Corogne dans le volume 3 425, Section générale, Page 49, Feuille C-47,731, 1re entrée, et portant le numéro de TVA suivant : LU26116135.

Vous pouvez nous contacter comme de suit :

Adresse électronique : [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com)

Numéro de téléphone: 800 211 04

### **3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LE SITE WEB**

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de protection des données. En utilisant ce site, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

### **4. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB**

En utilisant ce site et en passant des commandes sur celui-ci, vous vous engagez à :

- i. Utiliser ce site uniquement afin d'effectuer des consultations ou de passer des commandes juridiquement valables.
- ii. Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut être considéré, dans la mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iii. Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur ce site, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour passer des contrats.

## **5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES**

Le service de livraison pour les produits proposés sur ce site est disponible au Luxembourg uniquement.

## **6. VALIDATION DU CONTRAT**

Les informations mentionnées dans les présentes Conditions et les données mentionnées sur ce site ne constituent pas une offre de vente mais une invitation à entrer en pourparlers. Aucun contrat ne sera passé entre vous et nous au regard des produits tant que nous n'aurons pas accepté expressément votre commande. Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été débité, vous serez intégralement remboursé.

Pour passer une commande, vous devrez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « AUTORISER PAIEMENT ». Suite à cela, vous recevrez un courrier électronique accusant réception de votre commande (« Confirmation de la commande »). Sachez que cela ne signifie pas que votre commande a été acceptée. En effet, votre commande constitue une offre que vous nous soumettez en vue d'acheter un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont soumises à notre acceptation et nous vous informerons à cet égard en vous envoyant un courrier électronique vous confirmant que la commande a bien été expédiée (« Confirmation de livraison »). Le contrat d'achat d'un produit entre les parties (le « Contrat ») sera validé uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation de livraison.

Seuls les produits énumérés dans la Confirmation de livraison constitueront l'objet du Contrat. Nous ne serons pas tenus de vous fournir tout autre produit n'ayant fait l'objet d'aucune commande jusqu'à ce que nous vous confirmions l'envoi de la commande dans une Confirmation de livraison.

## **7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers.

En ce sens, en cas de difficulté d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, nous nous réserverons le droit de vous informer sur la possibilité de commander des produits de remplacement d'une qualité ou d'une valeur identique ou supérieure. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

## **8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE**

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit de ce site et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce dernier. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent surgir et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la Confirmation de la commande. Nous nous réservons ce droit à tout moment.

Nous ne serons pas responsables envers vous ou un tiers du fait de notre décision de retirer un produit de ce site, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce site ou de notre refus de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de la commande.

## **9. LIVRAISON**

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous mettrons tout en œuvre pour exécuter votre commande du ou des produits(s) visé(s) dans chaque Confirmation de livraison avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison n'est spécifiée, dans le délai estimé qui est indiqué au moment de choisir le mode de livraison et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de la commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des motifs liés à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Les Cartes Cadeau virtuelles seront livrées à la date que vous aurez indiqué lors de votre commande. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi et le dimanche, sauf en ce qui concerne les Cartes Cadeau virtuelles qui seront livrées à la date indiquée lors de votre commande.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée » au moment où vous vous porterez acquéreur, ou un tiers que vous aurez désigné se portera acquéreur, de la possession matérielle des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue. La livraison des Cartes Cadeau virtuelles sera considérée comme ayant eu lieu conformément aux conditions générales régissant la Carte Cadeau, et en tous cas à la date d'expédition de la Carte Cadeau virtuelle à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

## **10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON**

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous nous efforcerons de trouver un endroit sécurisé pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sécurisé, votre commande retournera à notre entrepôt. Nous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison. Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 30 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié. Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat.

Cette clause ne s'applique pas à la Carte Cadeau virtuelle dont la livraison est régie par les conditions générales de la Carte Cadeau et par l'article 9 ci-dessus.

## **11. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS**

Les risques liés au produit sont placés sous votre responsabilité dès le moment de la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus.

Vous acquerez la propriété des produits au moment où nous recevons le paiement intégral de tous les montants dus à cet égard, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date ultérieure.

## **12. PRIX ET PAIEMENT**

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur notre site, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts afin de nous assurer que les prix indiqués sur le site sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix du ou des produit(s) que vous avez commandé(s), nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler cette commande. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants payés.

Nous ne sommes pas tenus de vendre un produit à un prix inférieur incorrect (et ce même après vous avoir envoyé la Confirmation de livraison), si l'erreur est manifeste et sans ambiguïté et si vous êtes raisonnablement en mesure de l'identifier comme telle.

Les prix affichés sur notre site comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans notre guide d'achat (voir la rubrique consacrée aux frais de livraison).

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation de commande aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

Après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans notre guide d'achat. En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes: Visa, Mastercard, American Express et IN Card, ainsi que par le biais de PayPal. En alternative, vous pouvez régler l'intégralité ou une partie du prix de votre commande avec une Carte Cadeau ZARA ou avec un bon d'achat pour le Luxembourg émis par Fashion Retail, SA.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de pré-autorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction. Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, d'une Carte Cadeau ZARA ou d'un bon d'achat pour le Luxembourg émis par Fashion Retail, S.A., le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « AUTORISER PAIEMENT », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le légitime titulaire de la Carte Cadeau ou du bon d'achat, s'il échet.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles de validité et à une autorisation de la part de l'organisme émetteur de ces cartes. Si nous ne recevons pas l'autorisation de paiement requise, nous ne serons pas tenus

responsables du retard ou du défaut de livraison des produits et nous ne serons pas en mesure de passer un Contrat avec vous.

Veillez noter que l'option « changement de taille » prévue à la clause 16.5 ne sera disponible que si les moyens de paiement suivants ont été utilisés pour l'achat de l'article d'origine : Visa, MasterCard, American Express ainsi que IN Card.

### **13. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ**

Le site vous offre également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer en tant qu'utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

### **14. PAIEMENT EXPRESS**

L'option de paiement express (ci-après : « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur ce site. Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans la rubrique « Voir panier ».

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur ce site, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les Conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier. En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Mon compte » figurant sur ce site. Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui figure sur le panier d'achat. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Vous pouvez modifier votre Carte favorite liée au Paiement express dans la rubrique « Mon compte » figurant sur ce site.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

## **15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE**

Conformément aux réglementations en vigueur, tout achat effectué sur le site web est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), à l'exception des commandes livrées directement aux consommateurs résidant dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla.

À ce titre, conformément au chapitre I du titre V de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 relative au système commun de la TVA, le lieu de livraison est considéré comme se trouvant dans l'État membre où les produits doivent être livrés et la TVA applicable est celle en vigueur dans chaque État membre où les produits doivent être livrés, conformément aux bons de commande.

Conformément aux réglementations applicables dans chaque pays, le mécanisme d'auto liquidation (prévu à l'article 194 de la directive 2006/112) peut s'appliquer aux produits fournis dans certains États membres de l'Union européenne si le consommateur est ou doit être assujéti à la TVA. Si tel est le cas, nous ne préleverons pas la TVA, sous réserve que le destinataire nous garantisse que la TVA sur les produits livrés sera comptabilisée par le consommateur selon la mécanisme d'auto liquidation.

Concernant les commandes à fournir dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla, celles-ci seront exemptées de TVA en vertu de l'article 146 de la directive susmentionnée et seront soumises aux taxes et droits de douane correspondant aux réglementations applicables.

## **16. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR**

### **16.1 DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL**

#### *Droit de rétractation*

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif. Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné se porte acquéreur de la possession matérielle des produits ou, dans le cas de plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné se porte acquéreur de la possession matérielle du dernier produit.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez informer de votre décision FASHION RETAIL S.A., exerçant ses activités sous le nom commercial de ZARA, par une déclaration sans équivoque, notamment au moyen d'un courrier électronique à l'adresse suivante [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com), par téléphone au 800 211 04, ou en remplissant le formulaire de contact disponible sur notre site. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous envoyez votre courrier nous informant de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

#### *Effets de la rétractation*

Si vous décidez de vous rétracter du présent Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter de ce Contrat. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement que vous avez utilisé lors de la transaction initiale. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous

ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veillez remettre les produits en question auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg, ou nous les retourner, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous nous aurez informés de votre décision de vous rétracter de ce Contrat. Le délai est respecté si vous nous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge, sauf si vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg ou si vous nous les retournez par le biais du service de transport organisé par nos soins.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de la nature, de la qualité et du fonctionnement de ces derniers.

## **16.2 DROIT DE RÉTRACTATION CONTRACTUEL**

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs et aux utilisateurs, mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de confirmation d'expédition de la commande.

Le retour des Cartes Cadeau est régi par les Conditions générales des Cartes Cadeau.

En cas de retour des produits réalisé en vertu du droit de rétractation contractuel après expiration du délai de rétractation légal, le remboursement ne portera que sur le montant payé pour ces produits. Les frais de livraison ne vous seront pas remboursés. Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge si vous ne les remettez pas auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg ou si vous ne nous les retournez pas par le biais d'un service de transport organisé par nos soins. Au cas où vous nous informez de votre décision de faire valoir votre droit de rétractation, en vertu des dispositions prévues dans la clause 16.1 ci-dessus, après expiration du délai de rétractation légal, vous êtes tenu, en tout état de cause, de nous retourner les produits dans un délai de 30 jours à compter de la date de confirmation d'expédition de la commande.

## **16.3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Vous n'aurez pas le droit de vous rétracter du Contrat s'il porte sur la livraison de l'un des produits suivants :

- i. Les articles personnalisés ;
- ii. Les CD de musique / DVD sans leur emballage d'origine ;
- iii. Les produits emballés de façon hermétique et dont l'emballage a été ouvert après la livraison, et ce pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de résiliation du Contrat portera uniquement sur les produits qui sont retournés dans les mêmes conditions que celles où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera accordé si le produit a été utilisé après avoir été ouvert, s'il ne se trouve pas dans les mêmes conditions qu'au moment de la livraison ou s'il a été endommagé. Vous êtes donc prié de prendre bien soin du ou des produit(s) en votre possession. Veuillez retourner les produits en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces produits.

En cas de résiliation du contrat, les produits correspondants devront être renvoyés de l'une des façons suivantes:

- (i) Retours dans n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg

Vous pouvez retourner le(s) produit(s) dans n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg. Dans ce cas, nous vous conseillons de vous y rendre et de présenter le(s) produit(s) accompagné(s) du e-ticket joint à la Confirmation de Livraison qui est également enregistré dans votre compte sur notre site web ainsi que sur l'application mobile ZARA. Vous pouvez montrer le e-ticket directement sur votre appareil mobile ou l'imprimer.

(ii) Retours par le biais d'un service de transport

Pour retourner un ou des produit(s) par le biais d'un service de transport organisé par nos soins, veuillez nous contacter au moyen de notre formulaire Internet ou par téléphone au 800 211 04 afin d'organiser la collecte du ou des produit(s) à votre domicile. Vous devez retourner le produit dans son emballage d'origine, en suivant les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » de ce site web. Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous devez nous téléphoner au 800 211 04 pour demander le retour par le biais d'un service de transport.

Les deux options susmentionnées n'entraîneront aucun coût additionnel à votre charge. Si vous ne souhaitez pas retourner les produits par le biais des options gratuites mises à votre disposition, les frais de retour seront à votre charge.

Après avoir examiné le produit retourné, nous vous communiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé pendant la période légale et si tous les produits en question sont retournés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de résilier le Contrat. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date survenant le plus tôt étant retenue. Le mode de remboursement sera toujours le même que le mode de paiement de vos achats.

Les risques et les coûts liés au retour des produits seront à votre charge, sauf si vous les retournez par le biais d'un service de transport organisé par nos soins, comme indiqué ci-dessus.

Pour toute question, veuillez nous contacter en remplissant le formulaire disponible sur notre site ou en composant le numéro suivant: 800 211 04

#### **16.4 RETOURS DE PRODUITS DÉFECTUEUX**

Si vous estimez que le produit n'est pas conforme au Contrat au moment de la livraison, vous devrez nous contacter immédiatement au moyen du formulaire prévu à cet effet, en nous indiquant les caractéristiques du produit en question et la nature du défaut ; vous pouvez également nous appeler au 800 211 04, nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

Vous pouvez retourner le produit en le remettant – avec l'e-ticket que vous pouvez montrer sur votre appareil mobile ou imprimer - à l'un des magasins ZARA au Luxembourg ou au transporteur que nous enverrons à votre domicile.

Nous examinerons en détail le produit retourné et vous informerons par courrier électronique, dans un délai raisonnable, si le produit peut être échangé ou si vous avez droit au remboursement (le cas échéant). Nous procéderons au remboursement ou à l'échange du produit dans les plus brefs délais et, en tout état de cause,



dans un délai de 14 jours à compter de la date où nous vous aurons confirmé par courrier électronique que vous avez droit au remboursement ou à l'échange du produit en question.

Si un défaut ou un dommage est avéré, les produits retournés feront l'objet d'un remboursement intégral, y compris des frais de livraison que vous aurez versés et des frais engagés pour le retour. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement de vos achats. Tous les droits dont vous bénéficiez en vertu de la réglementation en vigueur sont préservés dans tous les cas.

#### **16.5 CHANGEMENT DE TAILLE**

Indépendamment de votre droit légal et contractuel de rétractation qui vous est garanti, si vous estimez que la taille de l'article que vous avez acheté n'est pas la bonne pour vous, vous pouvez demander le changement de taille de celui-ci sans avoir à payer de frais de livraison supplémentaires pour le nouvel article qui vous sera envoyé à condition que vous retourniez l'article d'origine. Vous pouvez demander le changement de taille via la section « Echange ou Retour » dans « Mon compte » sur ce site web. Vous devez alors sélectionner la nouvelle taille de l'article et, à condition que (i) ce soit le même article, (ii) que son prix sur le site web soit égal ou supérieur à celui payé pour l'article d'origine et (iii) qu'uniquement certains moyens de paiement aient été utilisés lors de l'achat (Cf. la clause 12 des présentes Conditions pour plus d'informations), vous serez en mesure de demander le changement de taille. Veuillez noter que l'option permettant de modifier la taille de votre article d'origine ne s'affichera que si toutes les conditions susmentionnées sont remplies.

Une fois demandé le changement de taille et sélectionnée la méthode de retour de l'article d'origine, vous devez remettre l'article d'origine à n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg ou le retourner via le service de transport que nous enverrons à votre domicile. Vous devez retourner l'article d'origine sans aucun retard indu et, en tous cas, dans un délai maximum de 14 jours calendrier à compter de la demande de changement de taille effectuée sur ce site web. Aucune des options de retour susmentionnées n'entraîne des coûts supplémentaires à votre charge.

Si vous choisissez de retourner l'article dans un magasin ZARA au Luxembourg, vous devez présenter, outre l'article d'origine, le reçu électronique joint à la Confirmation de livraison soit en version digitale sur votre appareil mobile soit en version imprimée. Si vous choisissez de retourner l'article d'origine via le service de transport organisé par nous, vous devez utiliser le même emballage dans lequel vous avez reçu l'article d'origine et suivre les instructions dans la section "Commandes et retours" de ce site web.

Une fois choisie votre méthode de retour, nous vous enverrons la nouvelle commande avec l'article dans la nouvelle taille demandée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables à compter de la date de la demande de changement et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours. Cette option n'entraîne aucun coût supplémentaire à votre charge. Cette nouvelle commande est régie par les dispositions des présentes Conditions, y compris l'exercice du droit de rétractation.

Veuillez noter que si vous ne retournez pas l'article d'origine après 14 jours calendrier à dater de la demande de changement de taille, nous sommes en droit de vous facturer les frais afférents à la nouvelle commande que vous avez placée qui reste soumise aux présentes Conditions.

#### **17. RESPONSABILITÉ ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ**

Sauf indication contraire mentionnée explicitement dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur notre site est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants :

- i. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. la fraude ou le dol ; ou

- iii. dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine :

- i. perte de revenus ou de ventes ;
- ii. perte d'exploitation ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte d'économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte de temps de gestion ou d'horaires de bureau.

Du fait de la nature ouverte du présent site web et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de ce site, sauf indications contraires expresses.

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur ce site sont fournis « en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur ou d'utilisateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur ce site ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre. Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception de la garantie légale bénéficiant aux consommateurs et aux utilisateurs, qui ne peut légitimement faire l'objet d'aucune exclusion.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur. Ces variations ne peuvent en aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers. Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur et utilisateur, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

## **18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur les informations ou contenus figurant sur ce site seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser le présent site dans la mesure nécessaire en vue de copier les informations concernant votre commande ou vos coordonnées.

## **19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES**

Vous ne devez pas utiliser le site de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site, au serveur sur lequel ce site est hébergé ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec notre site. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site web par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation de la présente disposition constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser le présent site.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causée à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou vos informations suite à l'utilisation de ce site ou après avoir téléchargé des fichiers de ce dernier ou des fichiers d'autres sites vers lesquels ce site vous a dirigé.

## **20. LIENS SUR NOTRE SITE WEB**

Si notre site contient des liens redirigeant vers d'autres sites et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu ou les données de ces sites. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

## **21. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT**

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant ce site, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur notre site. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte aucunement atteinte à vos droits reconnus par la loi.

## **22. NOTIFICATIONS**

Veuillez utiliser de préférence notre formulaire de contact pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 21 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur notre site, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, ou trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement inscrite et qu'elle a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

## **23. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS**

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

#### **24. FORCE MAJEURE**

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causé par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (« Force majeure »).

Les cas de force majeure englobent tout acte, événement, inexécution, omission ou accident se produisant hors de notre contrôle raisonnable et comprend en particulier ce qui suit :

- i. Grève, lock-out ou autres mesures revendicatives.
- ii. Émeute civile, révolte, invasion, attaque terroriste ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparatifs de guerre.
- iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement de terrain, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- iv. Impossibilité d'utiliser les trains, bateaux, avions, transports motorisés ou autres moyens de transport privés ou publics.
- v. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics ou privés.
- vi. Actes, décrets, législation, réglementation ou restrictions de la part de tout gouvernement ou de toute autorité publique.
- vii. Grève, incidents ou accidents de transport maritime ou fluvial, de transport postal ou de tout autre type de transport.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de force majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de répondre à ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de force majeure. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

#### **25. DROITS DE RENONCIATION**

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou de l'une des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou conditions en vertu du Contrat ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause relative aux notifications ci-dessus.

#### **26. NULLITÉ PARTIELLE**

Si l'une quelconque des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat est jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres conditions générales resteront applicables sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

## **27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT**

Les présentes Conditions et tout document indiqué dans ces mêmes Conditions constituent l'intégralité du contrat conclu entre les parties au regard de l'objet de ce dernier, et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

Les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer tout recours concernant d'éventuelles fausses déclarations émises par l'autre partie, orales ou écrites, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie portera sur la rupture de contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

## **28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS**

Nous avons le droit de réviser et de modifier à tout moment les présentes Conditions. Vous êtes soumis aux dispositions et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces dispositions, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

## **29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION**

L'utilisation de notre site web et les contrats d'achat de produits sur ce site seront régis par le droit espagnol.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation du site ou auxdits contrats sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux espagnols.

Les dispositions de cette clause ne portent aucunement atteinte aux droits dont vous bénéficiez en tant que consommateur, en vertu de la législation applicable en la matière.

## **30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS**

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide du formulaire disponible sur notre site.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com) en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige. Si, à cet égard, la vente a été conclue en ligne par le biais de notre site Internet, nous vous signalons que, conformément au Règlement (CE) N° 524/2013, vous êtes en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation qui nous oppose par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Dernière mise à jour : 01/03/2017

## ANNEXE

### Formulaire de rétractation

(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Adresse : Fashion Retail S.A., exerçant ses activités sous le nom commercial de ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña) – ESPAGNE ( e-mail : [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com) )

Je vous informe par la présente de ma décision d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur les articles suivants :

Commandé / reçu le (\*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires en format papier)

Date

(\*) Rayez la mention inutile