

## الشروط والأحكام العامة للشراء والاستخدام

### 1. مقدمة

يحدد هذا المستند (مع الوثائق المذكورة هنا) الشروط والأحكام العامة التي تحكم استخدام هذا الموقع الإلكتروني (www.zara.com) وشراء المنتجات منه (المشار إليها فيما يلي باسم "الشروط").

نحثك على قراءة الشروط وسياسة ملفات تعريف الارتباط وسياسة الخصوصية الخاصة بنا (المشار إليها فيما يلي باسم "سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط") بعناية قبل استخدام هذا الموقع الإلكتروني. عند استخدام هذا الموقع الإلكتروني أو إتمام طلبية عليه، فأنت ملزم/ة بهذه الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط الخاصة بنا. إذا كنت لا توافق/ين على الشروط وسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط، فلا تستخدم/ي هذا الموقع الإلكتروني.

قد يتم تعديل هذه الشروط. تقع على عاتقك مسؤولية قراءتها بشكل دوري، حيث إن الشروط التي تنطبق هي تلك السارية حين استخدام الموقع الإلكتروني أو إبرام العقد ذي الصلة (كما هو محدد فيما يلي).

إذا كان لديك أي استفسار بخصوص الشروط أو سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط، فيمكنك التواصل معنا باستخدام نموذج التواصل.

يمكن تنفيذ العقد (على النحو المحدد أدناه)، حسب اختيارك، بأي من اللغات التي تتوفر بها الشروط على هذا الموقع الإلكتروني.

### 2. بياناتنا

تتم عملية بيع البضائع من خلال هذا الموقع الإلكتروني تحت اسم ZARA بواسطة Azzurro, S.A، وهي شركة رأسمالها 5.414.000 درهم، رقم تعريفها الموحد 001530645000017، عنوانها: عمارة تافراوتي، 7,5 كم، طريق الرباط، عين السباع، الدار البيضاء، المغرب، بعنوان البريد الإلكتروني [contact.ma@zara.com](mailto:contact.ma@zara.com)، مسجلة في السجل التجاري بالدار البيضاء تحت الرقم 112071.

### 3. بياناتك وزياراتك لهذا الموقع الإلكتروني

تتم معالجة المعلومات أو البيانات الشخصية التي تقدمها/تقدمينها لنا وفقاً لسياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط. عند استخدامك لهذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق/ين على معالجة المعلومات والبيانات وتصريح/ين أن جميع المعلومات والبيانات المقدمة حقيقية ومتوافقة مع الواقع.

### 4. استخدام موقعنا الإلكتروني

عند استخدامك لهذا الموقع الإلكتروني وإتمام الطلبات عبره، فإنك توافق/ين على:

1. استخدام هذا الموقع الإلكتروني لإجراء استفسارات وطلبات صالحة قانوناً فقط.
2. عدم إجراء أية طلبات زائفة أو احتيالية. في حال وجدنا من المعقول اعتبار أنه تم إجراء طلبية ما من هذا النوع، فنحن مخولون لإلغائها وإبلاغ السلطات المختصة.
3. تزويدنا بعنوان بريدك الإلكتروني و/أو عنوانك البريدي و/أو بيانات التواصل الأخرى بصدق وبدقة. أنت توافق/ين أيضاً على أننا قد نستخدم هذه المعلومات للتواصل معك في سياق طلبيتك إذا لزم الأمر (يرجى معاينة سياسة الخصوصية الخاصة بنا).

إذا لم تقدم/ي لنا جميع المعلومات التي نحتاجها، لا يمكننا إتمام طلبيتك.

عندما تتم/ين طلبية ما على هذا الموقع الإلكتروني، فأنت تقر/ين بأن عمرك يتجاوز 18 عامًا وأنت مؤهل/ة قانونياً لإبرام عقود ملزمة.

### 5. توفر الخدمة

تتوفر خدمة توصيل السلع المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني في المغرب فقط.

## 6. إضفاء الطابع الرسمي على العقد

لإتمام أية طلبية، يجب عليك اتباع إجراءات الشراء عبر الإنترنت والنقر على "تفويض الدفع". بعد القيام بذلك، سنتلقى/ستتلقى رسالة بريد إلكتروني تؤكد استلام طلبيتك ("تأكيد الطلبية"). سيتم إخبارك عبر البريد الإلكتروني بإرسال الطلبية ("تأكيد الشحن"). تشكل هذه الشروط اتفاقية مكتوبة بيننا. سيتم إرفاق وصل إلكتروني يحتوي على تفاصيل طلبيتك بتأكيد الشحن ("الوصل الإلكتروني").

إن طلب منتج عبر الإنترنت على الموقع يتضمن قبولاً تاماً بهذه الشروط.

وفقاً لأحكام القانون رقم 31-08 الخاص بحماية المستهلك، قبل التحقق من صحة طلبيتك، لديك إمكانية التحقق من تفاصيل الطلبية المقترحة وتصحيح أي أخطاء.

بالإضافة إلى ذلك، ووفقاً لأحكام القانون رقم 53-08 الخاص بالتبادل الإلكتروني للبيانات القانونية، قد يتم الاحتفاظ بأمر الشراء من قبلنا وقبلك كدليل على العلاقات التعاقدية بيننا.

وفقاً لأحكام القانون رقم 31-08 الخاص بحماية المستهلك، بعد التحقق من صحة الدفع الخاص بك، يتم إرسال ملخص الطلبية إلى عنوان البريد الإلكتروني المشار إليه حين إجراء الطلبية.

## 7. الوسائل التقنية لتصحيح الأخطاء

في حال اكتشاف حدوث خطأ عند إدخال بياناتك الشخصية أثناء التسجيل كمستخدم/لهذا الموقع الإلكتروني، يمكنك تعديلها في قسم "حسابي".

بأي حال، يمكنك تصحيح الأخطاء المتعلقة بالبيانات الشخصية المقدمة أثناء عملية الشراء عن طريق التواصل مع قسم خدمة الزبائن عبر عنوان البريد الإلكتروني [contact.ma@zara.com](mailto:contact.ma@zara.com) أو من خلال المشاركة في الدردشة المتاحة على الموقع الإلكتروني خاصتنا، وكذلك يمكنك ممارسة حق التصحيح المنصوص عليه في سياسة الخصوصية وملفات تعريف الارتباط خاصتنا. يعرض الموقع الإلكتروني مربعات تأكيد في مراحل مختلفة من عملية الشراء لا تسمح بمتابعة إجراءات الطلبية إذا لم يتم توفير المعلومات الواردة في تلك المرحلة بشكل صحيح. أيضاً، يقدم الموقع الإلكتروني تفاصيل عن كل السلع التي أضيفت إلى سلة التسوق الخاصة بك أثناء عملية الشراء، بحيث يمكنك تعديل بيانات طلبيتك قبل إتمام الدفع.

إذا اكتشفت أي خطأ في طلبيتك بعد إتمام عملية الدفع، يجب عليك التواصل مباشرة مع قسم خدمة الزبائن، عبر عنوان البريد الإلكتروني أعلاه لتصحيح الخطأ أو من خلال المشاركة في الدردشة المتاحة على الموقع الإلكتروني خاصتنا.

نحن نضمن سرية البيانات المرسله بعد تحديد هويتك، تطبيقاً لأحكام القانون رقم 09-08 الخاص بمعالجة البيانات الشخصية.

تم إخطار معالجة البيانات الشخصية إلى اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي (CNDP) وهي مخولة. سيتم إضافة رقم الإيصال إلى هذه الملاحظات في أقرب وقت ممكن.

## 8. توافر المنتجات

تخضع جميع طلبيات المنتجات لتوافرها. في هذا الإطار، إذا طرأت أي صعوبات فيما يتعلق بتوفير المنتجات أو لم تعد هناك سلع متبقية في المخزون، فنحن نحفظ بالحق في تزويدك بمعلومات عن منتجات بديلة بنفس الجودة والقيمة أو أعلى، بحيث يمكنك طلبها. إذا كنت لا ترغب/ين في طلب المنتجات البديلة، فنقوم بسداد أي مبلغ قد تم دفعه.

## 9. رفض معالجة الطلبية

نحتفظ بالحق في إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني في أي وقت وإزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى منه. على الرغم من أننا سنبدل قصارى جهدنا دائماً لمعالجة جميع الطلبات، فقد تطرأ ظروف استثنائية تجبرنا على رفض معالجة طلبية ما بعد إرسال تأكيد الطلب. نحتفظ بالحق في القيام بذلك في أي وقت.

لن نكون مسؤولين تجاهك أو تجاه أي طرف ثالث عن إزالة أي منتج من هذا الموقع الإلكتروني، أو عن إزالة أو تعديل أي مادة أو محتوى من الموقع الإلكتروني أو عدم معالجة طلبية ما بعد إرسال تأكيد الطلب.

## 10. التسليم

بصرف النظر عن الفقرة 8 أعلاه المتعلقة بتوافر المنتج وباستثناء الظروف الاستثنائية، سنسعى إلى إرسال الطلبية المتكونة من المنتج(ات) المدرجة في كل تأكيد تسليم قبل التاريخ المحدد في تأكيد التسليم المعني، أو إذا لم يكن هناك أي تاريخ محدد للتسليم، ضمن الإطار الزمني المقدر المشار إليه عند اختيار طريقة التسليم، وعلى أي حال خلال فترة أقصاها 30 يوماً من تاريخ تأكيد الطلبية.

وفقاً للمادة 39 من القانون رقم 08-31 التي تفرض تدابير حماية المستهلك، لا يمكن أن تتجاوز فترة التسليم 30 يوماً.

ومع ذلك، قد يحدث تأخير لأسباب مثل حدوث ظروف غير متوقعة أو منطقة التسليم.

إذا لم تتمكن من الالتزام بتاريخ التسليم لأي سبب من الأسباب، فسوف نعلمك بهذا الموقف وسنقدم لك خيار متابعة الشراء أو تحديد تاريخ تسليم جديد أو إلغاء الطلبية مع استرداد كامل المبلغ دفع. بأي حال ضع/ي في اعتبارك أننا لا نقوم بالتسليم في المنزل أيام الأحد أو العطلات الرسمية.

لغرض هذه الشروط، يعتبر أن "التسليم" قد تم أو الطلبية أصبحت "مسلمة" بمجرد حصولك أنت أو طرف ثالث على الحيازة المادية للبضائع، والتي سوف يتم إثباتها من خلال التوقيع على وصل الطلبية في عنوان التسليم المحدد من قبلك.

## 11. استحالة التسليم

في حال استحالة علينا تسليم طلبيتك، فسنحاول العثور على مكان آمن لتركها. إذا لم نتمكن من العثور على مكان آمن، فسيتم إرجاع طلبيتك إلى مستودعاتنا.

سنترك أيضاً ملاحظة تشرح مكان طلبيتك وما يجب القيام به لإعادة تسليمها مرة أخرى. في حال عدم تواجدك في مكان التسليم في الوقت المتفق عليه، نرجو منك التواصل معنا لترتيب عملية التسليم في يوم آخر.

في حال لم يتم استلام طلبيتك بعد 30 يوماً من تاريخ كونها متاحةً للتسليم لأسباب لا تنسب إلينا، فسنفترض أنك ترغب/ين بإلغاء العقد وسيتم إنجازه. نتيجة لإنهاء العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مغايرة لطريقة التسليم العادية التي تقدمها) دون أي تأخير غير مبرر بأي حال خلال 15 يوماً من تاريخ إنهاء هذا العقد.

## 12. نقل مخاطر وملكية المنتجات

تكون المنتجات تحت مسؤوليتك اعتباراً من لحظة تسليمها لك كما هو موضح في الفقرة 10 أعلاه.

ستحصل/ين على ملكية المنتجات عندما نتلقى السداد الكامل لجميع المبالغ المستحقة، بما في ذلك رسوم التسليم، أو عند التسليم (كما هو محدد في الفقرة 10 أعلاه)، إن كان ذلك سيحدث في وقت لاحق.

## 13. السعر والدفع

سيكون سعر المنتجات كما هو منصوص عليه دائماً على موقعنا، باستثناء في حالة وجود خطأ واضح. على الرغم من أننا نبدل قصارى جهدنا لضمان صحة الأسعار المعروضة على الموقع الإلكتروني، فقد يطرأ خطأ ما. إذا اكتشفنا وجود خطأ في سعر أي من المنتجات التي

طلبتها، فسوف نعلمك في أقرب وقت ممكن وسنقدم لك خيار تأكيد طلباتك بالسعر الصحيح أو إلغائها. إن لم تتمكن من التواصل معك، فسيتم اعتبار الطلبية ملغية وسيتم رد جميع المبالغ المدفوعة إليك بالكامل.

لسنا ملزمين بتزويدك بأي منتج بسعر أدنى غير صحيح (حتى لو أرسلنا تأكيد الطلبية) إذا كان الخطأ في السعر واضحًا ولا لبس فيه وكان من الممكن التعرف عليه بشكل معقول على أنه سعر غير صحيح.

تشمل جميع الأسعار الموجودة على الموقع الإلكتروني ضريبة القيمة المضافة، ولكنها لا تشمل رسوم التوصيل، والتي تتم إضافتها إلى السعر الإجمالي كما هو موضح في دليل التسوق (يرجى معاينة القسم الخاص برسوم التسليم).

قد تتغير الأسعار في أي وقت. مع ذلك، باستثناء ما هو منصوص عليه أعلاه، لن تؤثر هذه التغييرات على الطلبيات التي أرسلنا لها تأكيد الطلبية.

بمجرد اختيار جميع السلع التي ترغب/ين في شرائها، ستتم إضافتها إلى سلتك. ستكون الخطوة التالية هي معالجة الطلبية وإجراء الدفع. لإتمام ذلك، يجب عليك اتباع خطوات عملية الشراء، مع تقديم المعلومات المطلوبة أو تأكيدها في كل خطوة. علاوة على ذلك، يمكنك تعديل تفاصيل طلباتك خلال عملية الشراء، وقبل الدفع. يقدم وصف تفصيلي لعملية الشراء في دليل التسوق. أيضًا، سيكون سجل جميع الطلبيات التي أتممتها متاحًا في قسم "حسابي".

يمكنك استخدام البطاقات التالية كوسيلة للدفع: فيزا و ماستر كارد و CMI. أيضًا، يمكنك دفع ثمن الشراء بالكامل أو جزء منه باستخدام قسيمة إلكترونية من Zara صادرة عن Azzurro, S.A.

لتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به، سيتم تشفير تفاصيل بطاقة الائتمان الخاصة بك. بمجرد استلامنا لطلبية، نطلب تفويضًا مسبقًا على بطاقتك للتأكد من وجود رصيد كافٍ لإكمال المعاملة. سيتم اقتطاع المبلغ من بطاقتك في الوقت الذي تغادر فيه طلبية مستودعاتنا.

عندما تنقر/ين على "تفويض الدفع"، فأنت تؤكد/ين أن البطاقة الائتمانية تخصك أو أنك المالك/ة الشرعي/ة للقسيمة الإلكترونية.

تخضع بطاقات الائتمان للتحقق والتفويض من قبل جهة إصدار البطاقة. إذا لم تسمح المؤسسة بالدفع، فلن نكون مسؤولين عن أي تأخير أو فشل في التسليم، ولن نتمكن من إبرام أي عقد معك.

#### 14. الدفع السريع

تسهّل ميزة الدفع السريع (المشار إليها فيما يلي باسم "الدفع السريع") إجراء عمليات شراء على هذا الموقع الإلكتروني حيث لا يتعين عليك إدخال معلومات الشحن والفوترة والدفع لكل عملية شراء. الدفع السريع متاح في قسم "حقيبة التسوق".

لاستخدام الدفع السريع، يجب عليك حفظ معلومات بطاقتك. يمكنك فعل ذلك عند الدفع بأي من البطاقات المعتمدة في هذا الموقع الإلكتروني عبر النقر على خيار "حفظ بيانات بطاقتي". سيؤدي ذلك إلى حفظ بيانات البطاقة التالية: رقم البطاقة، اسم حامل البطاقة تمامًا كما يظهر على البطاقة وتاريخ انتهاء صلاحية البطاقة.

لحفظ معلومات بطاقتك واستخدام الدفع السريع، يجب عليك قبول سياسة الخصوصية والشروط المعمول بها.

بموافقتك على استخدام الدفع السريع، فأنت توافق/ين على اقتطاع سعر المشتريات عن طريق هذه الأداة من البطاقة المعنية المرتبطة بالأداة. يخضع استخدام البطاقة في جميع الحالات للشروط المتعاقد عليها بينك وبين جهة إصدار البطاقة.

يمكنك حفظ معلومات أي عدد من البطاقات تود/ين به في الدفع السريع، وللقيام بذلك، يجب إتمام عملية دفع واحدة على الأقل بكل واحدة منها. إذا كنت ترغب/ين في حفظ معلومات أكثر من بطاقة واحدة، فسيتم اعتبار البطاقة الأخيرة التي تم حفظ معلوماتها هي "البطاقة المفضلة"، وسيتم دفع المشتريات بها عبر الدفع السريع بشكل تلقائي. مع ذلك، يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة في قسم "حسابي" في الموقع الإلكتروني.

لاستخدام الدفع السريع، يجب عليك فقط النقر فوق زر "الدفع السريع" الذي يظهر في حقيبة التسوق. ستظهر شاشة على الفور بمعلومات الشحن والفوترة والدفع الخاصة بعملية الشراء. لا يمكن تحرير المعلومات المعروضة على هذه الشاشة. إذا لاحظت وجود خطأ ما، لا تكمل/ي عملية الشراء. لإجراء عمليات شراء باستخدام بيانات مختلفة، يرجى عدم استخدام خدمة الدفع السريع.

يمكنك تغيير بطاقتك المفضلة المرتبطة بالدفع السريع في قسم "حسابي" في هذا الموقع الإلكتروني.

## 15. ضريبة القيمة المضافة

وفقاً للقوانين والأنظمة السارية، تخضع جميع المشتريات التي تتم من خلال الموقع الإلكتروني لضريبة القيمة المضافة (VAT).

## 16. سياسة التبديل/ الإرجاع

### 1.16. الحق القانوني في الانسحاب

#### حق الانسحاب

إذا كنت تتعاقد/ين كمستهلك/ة، وفقاً للمادة 36 من القانون رقم 08-31 التي تفرض تدابير حماية المستهلك/ة، يحق لك الانسحاب من العقد خلال 7 أيام، دون تقديم أي سبب.

تنتهي فترة الانسحاب بعد 7 يوماً من اليوم الذي تحصل/ين فيه، أنت أو أي طرف ثالث بخلاف شركة النقل على الحيازة المادية للبضائع أو في حالة وجود سلع متعددة في طلبية واحدة يتم تسليمها بشكل منفصل، بعد 7 يوماً اعتباراً من اليوم الذي تحصل/ين فيه، أنت أو أي طرف ثالث بخلاف شركة النقل على الحيازة المادية لأخر سلعة مطلوبة في طلبية واحدة.

لممارسة حق الانسحاب، يمكنك إخطارنا في ZARA، على العنوان عمارة زارا، شارع المسيرة الخضراء، شارع المسعودي، 20100، الدار البيضاء، المغرب، عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [contact.ma@zara.com](mailto:contact.ma@zara.com) من خلال المشاركة في الدردشة المتاحة على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق الكتابة في نموذج التواصل خاصتنا، بقرارك بالانسحاب من هذا العقد ببيان لا لبس فيه (على سبيل المثال: خطاب تم إرساله عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو البريد الإلكتروني). يمكنك استخدام نموذج الانسحاب المحدد في الملحق، ولكنه ليس إلزامياً.

لاستيفاء الموعد النهائي للانسحاب، يكفي إرسال رسالتك بشأن ممارستك لحق الانسحاب قبل انقضاء مهلة الانسحاب.

#### نتائج الانسحاب

في حال قررت الانسحاب من هذا العقد، سنعيد إليك جميع المدفوعات المستلمة منك، بما في ذلك رسوم التسليم (باستثناء أي رسوم إضافية ناتجة عن اختيارك لأي وسيلة تسليم مغايرة لطريقة التسليم العادية التي نقدمها) دون أي تأخير غير مبرر بأي حال خلال 15 يوماً من تاريخ إنهاء هذا العقد. سنقوم بتنفيذ هذا السداد باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها للمعاملة الأولية، باستثناء الدفع نقداً عند الاستلام، ففي هذه الحالة سيتم رد المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي أو عن طريق قسيمة إلكترونية، حسب اختيارك. في أي حال، لن تتحمل/ي أي رسوم نتيجة لهذا السداد. على الرغم مما سبق، فقد نحتفظ بالسداد إلى أن نستلم البضائع المرجعة. يجب عليك إرجاع البضائع أو تسليمها إلينا في أي متجر من متاجر ZARA في المغرب دون تأخير غير مبرر وعلى أي حال في مدة أقصاها 7 أيام من اليوم الذي تبلغنا فيه بانسحابك من هذا العقد. يتم الوفاء بالموعد النهائي إذا قمت بإرجاع البضائع قبل انقضاء فترة 7 يوماً.

ما لم تقم/تقومي بتسليم البضائع في أحد متاجر ZARA في المغرب أو عبر شركة شحن متفق عليها مع ZARA، فسوف تتحمل/ين التكلفة المباشرة لإعادة البضائع.

أنت مسؤول/ة فقط عن أي انخفاض لقيمة البضائع ناتج عن التعامل المخالف لذلك المحدد بحسب طبيعة وخصائص وأداء البضائع.

## 2.16. حق الانسحاب التعاقدي

بالإضافة للحق القانوني للمستهلكين في الإلغاء، المذكور في الفقرة 1.16 أعلاه، نمحك فترة شهر من تاريخ شحن المنتجات لإرجاع المنتجات (باستثناء تلك المذكورة في الفقرة 3.16 أدناه، والتي تستثنى من حقلك في الإلغاء).

يرجى مراعاة أنه سيتم حساب فترة شهر واحد من تاريخ إلى آخر، ولن يتم استبعاد أيام العطل، عندما لا يكون هناك في يوم انتهاء الصلاحية ما يعادل اليوم الأول للحساب ، ستنتهي المدة في اليوم الأخير من الشهر.

في حالة قيامك بإعادة البضائع خلال المدة التعاقدية لحق الانسحاب بعد انقضاء المدة القانونية، سيتم دفع الاسترداد فقط للمبلغ المدفوع للمنتجات المذكورة. لن يتم دفع استرداد رسوم التسليم.

يمكنك ممارسة حقك التعاقد في الانسحاب وفقاً للفقرة 1.16 أعلاه. مع ذلك، إذا أبلغتنا عن نيتك في الانسحاب من العقد بعد المدة القانونية للانسحاب، يجب عليك، بجميع الأحوال، تسليم البضائع إلينا في غضون 30 يوماً من تاريخ تأكيد الشحن.

### 3.16 أحكام أخرى

لا يحق لك الانسحاب من العقد عندما يتعلق الأمر بتسليم أي من المنتجات التالية:

1. السلع المصنفة عليها طابع شخصي
2. أقراص موسيقية CD/DVD بدون غلافها الأصلي.
3. البضائع المختومة غير قابلة للإرجاع لأسباب تتعلق بالنظافة والمفتوحة بعد التسليم.

ينطبق حقك في إلغاء العقد حصرياً على المنتجات التي يتم إرجاعها في نفس الحالة التي استلمتها بها. لن يتم سداد أي مبلغ إذا تم استخدام المنتج بعد فتحه، أو للمنتجات التي تكون حالة مخالفة عما كانت عليه عند تسليمها أو في حال تلفها، لذلك اعتني بالمنتج(ات) أثناء تواجده/تحت ملكيتك. يرجى إعادة المنتجات في جميع أغلفتها الأصلية متضمنة التعليمات وغيرها من الوثائق المرفقة بالمنتجات إن وجدت.

عند الإلغاء، نعاد المنتجات المعنية على النحو التالي:

#### (1) الإرجاع في أي من متاجر ZARA:

يمكنك إعادة أي منتج إلى أي متجر من متاجر ZARA في البلد الذي تم فيه تسليم المنتج والذي يحتوي على نفس القسم الذي ينتمي إليه المنتج الذي ترغب/ين في إرجاعه. في هذه الحالة، يجب عليك التوجه إلى المتجر وتقديم المنتج مع الوصل الإلكتروني الذي تلقينته مع تأكيد الشحن، وهو متاح أيضاً في حسابك على الموقع الإلكتروني وعلى تطبيق ZARA للهاتف المحمول. يمكنك عرض الوصل الإلكتروني رقمياً على شاشة هاتفك، أو طباعته وإحضاره إلى المتجر.

#### (2) الإرجاع عن طريق شركة الشحن:

عند إرجاع المنتج(ات) عن طريق شركة الشحن التي حددناها، يجب عليك التواصل معنا عبر نموذج الموقع الإلكتروني خاصتنا أو من خلال المشاركة في الدردشة المتاحة على موقعنا الإلكتروني أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان [contact.ma@zara.com](mailto:contact.ma@zara.com) للترتيب لأخذ المنتج من منزلك. يجب عليك إرسال المنتج في أغلفتها الأصلية واتباع الإرشادات الموجودة في قسم "الإرجاعات" في هذا الموقع الإلكتروني

بعد فحص السلعة، سنعلمك بما إذا كان لديك الحق في استرداد المبالغ المدفوعة. سيتم سداد رسوم التوصيل عند ممارسة حق الانسحاب خلال الفترة القانونية وبعد إعادة جميع البضائع ذات الصلة. سيتم دفع المبلغ المسترد في أقرب وقت ممكن، وفي جميع الحالات، خلال 15 أيام من التاريخ الذي أخطرتنا فيه باعتزامك الإلغاء.

على الرغم مما سبق، فقد نحتفظ بالسداد إلى أن نستلم البضائع المرجعة. سيتم تنفيذ السداد باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها لعملية الشراء، باستثناء الدفع نقداً عند الاستلام، ففي هذه الحالة سيتم رد المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي أو عن طريق قسيمة إلكترونية، حسب اختيارك.

ستتحمل/ين تكلفة ومخاطر إعادة المنتجات إلينا، كما هو موضح أعلاه.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يمكنك التواصل معنا عبر نموذج التواصل خاصتنا.

### 4.16 إرجاعات المنتجات المعيبة

إذا كنت تعتقد أنه في وقت التسليم لم يكن المنتج كما هو منصوص عليه في العقد، يجب عليك التواصل معنا على الفور عبر نموذج التواصل خاصتنا، وتقديم تفاصيل المنتج والأضرار التي لحقت به، يمكنك أيضًا إرسال بريد إلكتروني إلى [contact.ma@zara.com](mailto:contact.ma@zara.com) أو من خلال المشاركة في الدردشة المتاحة على الموقع الإلكتروني خاصتنا.

يجب عليك إعادة المنتج في أي متجر من متاجر ZARA في المغرب أو تسليمه لشركة الشحن التي نرسلها إلى منزلك.

سنقوم بفحص المنتج الذي تم إرجاعه بعناية وسنخطر عبر البريد الإلكتروني في غضون فترة معقولة إذا كان من الممكن تبديل المنتج أو ما إذا كان لديك الحق في استرداد المبلغ المدفوع (حسب الاقتضاء). يتم السداد أو تبديل السلعة في أسرع وقت ممكن، وبجميع الأحوال خلال الأيام الـ 15 بعد تاريخ إرسالنا لرسالة البريد الإلكتروني التي نؤكد من خلالها أن عملية الاسترداد أو تبديل المنتج تمضي قدمًا.

إذا تم تأكيد وجود عيب أو تلف في المنتجات التي تم إرجاعها، فسنقدم لك استردادًا كاملاً بما في ذلك الرسوم المدفوعة من قبلك للتسليم والإرجاع. سيتم دائمًا استرداد المبلغ المدفوع باستخدام نفس وسيلة الدفع التي تمت بها عملية الشراء، أو عن طريق قسيمة إلكترونية حسب اختيارك. في حالة عمليات الشراء التي تتم عن طريق الدفع نقدًا عند التسليم، سيتم إرجاع المبالغ المدفوعة عن طريق التحويل المصرفي أو عن طريق قسيمة إلكترونية، حسب اختيارك أيضًا.

تجب حماية جميع الحقوق المعترف بها في التشريعات الحالية.

## 17. المسؤولية والتنازل عن المسؤولية وحقوق المستهلك القانونية

ما لم يُنص على خلاف ذلك صراحةً في هذه الشروط، فإن مسؤوليتنا تجاه أي منتج تم الحصول عليه عن طريق موقعنا الإلكتروني ستقتصر حصريًا على سعر شراء المنتج المذكور.

على الرغم مما ذكر أعلاه، لن يتم التنازل عن مسؤوليتنا أو تقييدها في الحالات التالية:

1. في حالة الوفاة أو الأذى الشخصي الناجم عن إهمالنا؛
2. في حالة الاحتيال أو الخداع الاحتمالي؛ أو
3. في أي حالة يكون فيها من غير القانوني أو غير المشروع استبعاد أو الحد من مسؤوليتنا أو محاولة استبعادها أو الحد منها.

على الرغم من الفقرة أعلاه، وضمن الحدود المسموح بها قانونًا، وما لم تشر هذه الشروط لخلاف ذلك، فلن نقبل أي مسؤولية عن الخسائر التالية، بغض النظر عن مصدرها:

1. خسارة الدخل أو المبيعات؛
2. خسارة وظيفية؛
3. خسارة الأرباح أو العقود؛
4. خسارة المدخرات المتوقعة؛
5. خسارة البيانات؛ و
6. فقدان العمل أو وقت الإدارة.

نظرًا للطبيعة المفتوحة لهذا الموقع الإلكتروني وإمكانية حدوث أخطاء في تخزين ونقل المعلومات الرقمية، فإننا لا نضمن دقة وأمن المعلومات المرسله أو التي تم الحصول عليها عن طريق هذا الموقع الإلكتروني، ما لم يرد خلاف ذلك صراحةً على هذا الموقع.

يتم توفير جميع أوصاف المنتجات والمعلومات والمواد المعروضة على هذا الموقع الإلكتروني "كما هي"، دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية على ذلك، باستثناء تلك المنصوص عليها قانونًا. على هذا النحو، إذا كنت تتعاقد/ين كمستهلك/ة أو مستخدم/ة، فنحن ملزمون بتسليم البضائع التي تتوافق مع العقد، بالإضافة لكوننا مسؤولين أمامك عن أي نقص في المطابقة قد يكون موجوداً وقت التسليم. تُعتبر البضائع مطابقة للعقد إذا كانت: (1) تمتثل للوصف المقدم من قبلنا وتمتلك المواصفات التي قدمناها في هذا الموقع الإلكتروني؛ (2) صالحة للأغراض المعتادة لاستخدام السلع المشابهة؛ (3) تظهر الجودة والأداء الطبيعيين للبضائع المشابهة والتي يمكن توقعها بشكل معقول. ضمن حدود القانون، نستثنى جميع الضمانات، باستثناء تلك التي قد لا يمكن استثناءها بشكل مشروع.

## 18. الملكية الفكرية

أنت تفر/ين وتوافق/ين على أن جميع حقوق النشر والعلامات التجارية المسجلة وحقوق الملكية الفكرية والصناعية الأخرى للمواد أو المحتويات المقدمة كجزء من الموقع الإلكتروني عائدة في جميع الأوقات لـ Inditex Group أو إلى طرف ثالث أذن لـ Inditex Group باستخدام المحتوى أو المواد المذكورة. لا يجوز لك استخدام المواد المذكورة إلا إذا حصلت على إذن صريح من Inditex Group. هذا لا يمنعك من استخدام هذا الموقع الإلكتروني بالفدر اللازم لنسخ المعلومات الواردة في طلبيتك أو بيانات التواصل.

## 19. الفيروسات والقرصنة وغيرها على الهجمات على الحواسيب

لا يجوز لك استخدام هذا الموقع بشكل غير صحيح من خلال الإدخال المتعمد للفيروسات أو أحصنة طروادة أو الديدان أو القنابل المنطقية أو أي برامج أخرى أو أي مواد ضارة تقنيًا. لا يجوز لك محاولة الوصول غير المصرح إلى هذا الموقع الإلكتروني، أو الخادم الذي يستضيف الموقع الإلكتروني أو أي خادم أو كمبيوتر أو قاعدة بيانات مرتبطة بموقعنا الإلكتروني. أنت تتعهد/ين بعدم مهاجمة هذا الموقع الإلكتروني من خلال أي هجوم برفض الخدمة أو هجوم برفض خدمة الموزع.

يعتبر عدم الامتثال لهذا البند بمثابة خرق كما هو محدد بموجب التنظيمات المعمول بها. سنبلغ السلطات المعنية عن أي إخفاق في الامتثال لهذه التنظيمات وسنتعاون معها لتحديد هوية المهاجم. وبالمثل، في حالة عدم الامتثال لهذا البند، يتم تعليق تصريح استخدام هذا الموقع على الفور. لن نتحمل مسؤولية أي أذى أو أضرار ناتجة عن هجوم رفض الخدمة أو فيروس أو أي برامج أخرى أو أي مواد ضارة تقنيًا أو ضارة من الناحية التكنولوجية قد تؤثر على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو معدات تكنولوجيا المعلومات أو البيانات أو المواد كنتيجة لاستخدام هذا الموقع الإلكتروني أو تنزيل محتوى منه أو المحتوى الذي يعيد توجيهك إليه.

## 20. روابط من موقعنا الإلكتروني

إذا كان موقعنا الإلكتروني يحتوي على روابط إلى مواقع إلكترونية أخرى ومواد تابعة لجهات خارجية، فإن توفير الروابط المذكورة هو لغرض المعلومات فقط وليس لدينا أي سيطرة على محتوى تلك المواقع الإلكترونية أو المواد. وفقًا لذلك، فلن نقبل أي مسؤولية عن أي أذى أو ضرر ناتج عن استخدامها.

## 21. التواصل الكتابي

تتطلب التنظيمات المعمول بها أن تكون بعض المعلومات أو الإخطارات التي نرسلها إليك كتابية. باستخدام هذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق/ين على أن كون معظم تواصلك معنا إلكترونيًا سنتواصل معك عن طريق البريد الإلكتروني أو سنقدم لك معلومات عن طريق التنبيهات على هذا الموقع الإلكتروني. لأغراض تعاقدية، أنت توافق/ين على استخدام وسائل التواصل الإلكترونية هذه وتوافق/ين على أن جميع العقود والإشعارات والمعلومات وغيرها من المنشورات التي نرسلها إليك تتوافق إلكترونيًا مع المتطلبات القانونية لتزويدها كتابيًا. لن يؤثر هذا الشرط على حقوقك القانونية.

## 22. الإخطارات

يفضل أن يتم إرسال إخطاراتك إلينا عبر نموذج التواصل الخاص بنا. وفقًا للأحكام الواردة في الفقرة 21 أعلاه وما لم ينص على خلاف ذلك، قد نرسل إليك إخطارات إما عن طريق البريد الإلكتروني أو إلى العنوان البريدي الذي قدمته لنا عند إتمام الطلبية.

من المفهوم أنه سيتم تلقي الإخطارات والتصرف بها فور نشرها على موقعنا، بعد 24 ساعة من إرسالها بالبريد الإلكتروني أو بعد ثلاثة أيام من تاريخ البريد على أي خطاب. كدليل على إرسال الإخطار، يكفي الإثبات، في حالة وجود خطاب، أنه قد تم التعامل معه بشكل صحيح، وأنه تم دفع رسوم البريد الصحيح وأنه تم تسليمه حسب الأصول إلى مكتب البريد أو إلى صندوق البريد؛ في حالة البريد الإلكتروني، تم إرسال الإشعار إلى عنوان البريد الإلكتروني المحدد بواسطة المستلم.

## 23. نقل الحقوق والواجبات

العقد ملزم لكلا الطرفين، وكذلك للخلفاء، والمنقول إليهم والورثة. لا يجوز لك نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو نقله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة من ذلك، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقًا.



يمكننا نقل العقد أو التنازل عنه أو فرضه أو تحويله بأي طريقة أخرى أو أي من الحقوق أو الالتزامات المستمدة من ذلك، في أي وقت خلال مدة سريان العقد. لتجنب أي شك، لا تؤثر عمليات النقل أو التنازل أو الفرض أو التحويلات الأخرى المذكورة على الحقوق المنطبقة التي لديك كمستهلك/معترف به/موجب القانون، كما أنها لا تلغي أو تقلل أو تحد بأي شكل من الأشكال من الضمانات الصريحة والضمنية التي قد تكون أعطيت لك.

## 24. أحداث خارجة عن سيطرتنا

لن نكون مسؤولين عن أي عدم امتثال أو تأخير في الامتثال لأي من الالتزامات التي نتحملها بموجب العقد عندما يكون سببها أحداث خارجة عن سيطرتنا المعقولة ("قوة قاهرة").

ستتضمن القوة القاهرة أي فعل أو حدث أو عدم ممارسة أو إهمال أو حادث خارج عن إرادتنا المعقولة، بما في ذلك، من بين أمور أخرى، ما يلي:

1. الإضراب أو الإغلاق أو غيره من أشكال الاحتجاج.
2. الاضطرابات المدنية، التمرد، الغزو، الهجوم الإرهابي أو التهديد الإرهابي، الحرب (معلنة كانت أم لا) أو التهديد بالحرب أو الإعداد لها.
3. حريق أو انفجار أو عاصفة أو فيضان أو زلزال أو انهيار أو وباء أو أي كارثة طبيعية أخرى.
4. عدم القدرة على استخدام القطارات أو السفن أو الطائرات أو وسائل النقل ذات المحركات أو وسائل النقل العامة أو الخاصة.
5. عدم القدرة على استخدام أنظمة الاتصالات العامة أو الخاصة.
6. قوانين أو مراسيم أو تشريعات أو لوائح أو قيود أي حكومة أو سلطة عامة.
7. الإضراب أو التعطيل أو الحوادث في النقل البحري أو النهري أو الشحن البريدي أو أي نوع آخر من أنواع الشحن.

ستعتبر التزاماتنا الناشئة عن العقود معلقة خلال الفترة التي تظل فيها القوة القاهرة سارية المفعول وسنمنح تمديدًا لمهلة الوفاء بهذه الالتزامات لفترة زمنية مساوية لمدة استمرار موقف القوة القاهرة. سنطبق جميع الموارد المعقولة لإنهاء حالة القوة القاهرة أو لإيجاد حل يتيح لنا الوفاء بالتزاماتنا بموجب العقد على الرغم من حالة القوة القاهرة.

## 25. حقوق التنازل

عدم وجود متطلبات من جانبنا للامتثال الصارم من جانبك لأي من الالتزامات التي تعهدت بها بموجب عقد أو من هذه الشروط أو عدم ممارسة جزء من الحقوق أو الإجراءات التي تتوافق معنا بموجب العقد أو الشروط لا يشكل تنازلاً أو تقييداً للحقوق أو الإجراءات المذكورة، ولا يعفيك من الوفاء بالالتزامات المذكورة. التنازل من جانبنا عن حق أو إجراء معين لا يعني التنازل عن حقوق أو إجراءات أخرى ناتجة عن العقد أو عن الشروط.

لا يسري مفعول التنازل من جانبنا عن أي من هذه الشروط أو عن الحقوق أو الإجراءات المستمدة من العقد ما لم ينص صراحة على أنه تنازل عن الحقوق ويتم إضفاء الطابع الرسمي عليه وإخطارك به وفقاً لأحكام قسم الإخطارات السابق.

## 26. الإلغاء الجزئي

في حالة إعلان أي من هذه الشروط أو أي حكم من أحكام العقد لاغياً وباطلاً بقرار حازم من السلطة المختصة، تظل البنود والشروط المتبقية سارية دون أن تتأثر بإعلان الإلغاء المذكور.

## 27. العقد الكامل

تشكل هذه الشروط وأي وثيقة مشار إليها في نفس العقد عقداً كاملاً بين الطرفين فيما يتعلق بالغرض منه، لتحل محل أي ميثاق أو اتفاق أو وعد سابق بين الطرفين شفهيًا كان أو كتابيًا.

يقر الطرفان بأننا اتفقتنا على إبرام العقد دون الاعتماد على أي إعلان أو وعد صادر عن الطرف الآخر أو يمكن استنتاجه من أي بيان أو وثيقة في المفاوضات التي أبرمها الطرفان قبل العقد المذكور، باستثناء تلك المذكورة صراحة في هذه الشروط.

لا يجوز لأي من الطرفين اتخاذ أي إجراء بخصوص أي بيان غير صحيح صادر عن الطرف الآخر، لفظيًا أو كتابيًا، قبل تاريخ العقد (ما لم يتم الإدلاء ببيان غير صحيح كاذب). يكون الإجراء الوحيد الذي قد يتخذه الطرف الآخر هو في حال خرق العقد وفقًا لأحكام هذه الشروط.

## **28. حقنا في تعديل هذه الشروط**

لنا الحق في مراجعة وتعديل هذه الشروط في أي وقت.

أنت ملزم/ة بالسياسات والشروط المعمول بها في الوقت الذي تستخدم/ين فيه هذا الموقع أو تتمم/ين أي طلبية، إلا عندما يتعين علينا بموجب القانون أو قرار الجهات الحكومية إجراء تغييرات بأثر رجعي على السياسات أو الشروط أو سياسة الخصوصية المذكورة. في هذه الحالة، ستؤثر التغييرات المحتملة أيضاً على الطلبات المقدمة سابقاً.

## **29. التشريعات المعمول بها والاختصاص القضائي**

يخضع استخدام موقعنا الإلكتروني وعقود شراء المنتجات عبر هذا الموقع الإلكتروني للقوانين المغربية. يخضع أي خلاف ينشأ أو يرتبط باستخدام الموقع الإلكتروني أو العقود المذكورة للولاية القضائية غير الحصرية للمحاكم المغربية.

إذا كنت تدخل/ين في العقد كمستهلك/ة، فلن يؤثر أي شيء في هذا البند على حقوقك القانونية، بحسب المعترف به في أي تشريع معمول به في هذا المجال.

## **30. ملاحظات واقتراحات**

تعليقاتك واقتراحاتك هي موضع ترحيب دائماً. يرجى إرسال أي تعليقات واقتراحات من خلال نموذج التواصل خاصتنا.

## الملحق

نموذج الانسحاب من العقد  
(يملأ هذا النموذج ويرسل فقط اذا أردت الانسحاب من العقد)  
العنوان: Azzurro, S.A، التي تعمل تحت الاسم التجاري لـ ZARA في عمارة زارا، شارع المسيرة الخضراء، شارع المسعودي،  
20100، الدار البيضاء، المغرب:  
بموجب هذه الوثيقة ألغى عقد البيع للبضاعة التالية:  
تمت الطلبية بتاريخ/استلمت بتاريخ (\*)  
اسم الزبون  
عنوان الزبون  
توقيع الزبون (فقط للنماذج الورقية)  
التاريخ  
(\*) احذف حسب الاقتضاء