

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (ainsi que les documents qui y sont mentionnés) établit les conditions générales qui régissent l'utilisation de ce site Web (www.zara.com) et l'achat de produits sur celui-ci (ci-après dénommées les « Conditions »).

Nous vous conseillons vivement de lire attentivement les Conditions et notre Politique sur la confidentialité et les cookies (ci-après, la « Politique sur la confidentialité et les cookies ») avant d'utiliser ce site Web. Lorsque vous utilisez ce site Web ou vous passez une commande sur le site, vous êtes lié(e) par ces Conditions générales et notre Politique sur la confidentialité et les cookies. Si vous n'êtes pas d'accord avec les Conditions et avec la Politique sur la confidentialité et les cookies veuillez ne pas utiliser ce site Web.

Ces Conditions sont susceptibles d'être modifiées. Il est de votre responsabilité de les lire périodiquement, car les Conditions au moment de l'utilisation du site Web ou de la conclusion du Contrat en question (telles que définies ci-après) sont celles qui s'appliquent.

Si vous avez des questions concernant les Conditions ou la Politique sur la confidentialité et les cookies, vous pouvez nous contacter en utilisant le formulaire de contact.

Le Contrat (tel que défini ci-dessous) peut être exécuté, à votre choix, dans l'une des langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site.

2. INFORMATIONS NOUS CONCERNANT

La vente de produits sur ce site est exécutée sous le nom de ZARA par Azzurro, S.A., au capital social de 5.414.000 dirhams, ICE [001530645000017](#), une société dont le siège social est situé à Immeuble Taфраouti, km 7,5, Route de Rabat, Aïn Sebaâ, Casablanca, Maroc, avec l'adresse e-mail info-ma@zara.com, immatriculée auprès du Registre du commerce de Casablanca sous le numéro 112071.

3. INFORMATIONS VOUS CONCERNANT ET VOS CONSULTATIONS DE CE SITE WEB

Les informations ou renseignements personnels que vous nous fournissez seront traités conformément à la Politique sur la confidentialité et les cookies. Lorsque vous utilisez ce site Web, vous acceptez le traitement des informations et des renseignements et vous confirmez que toutes les informations et renseignements fournis sont vrais et correspondent à la réalité.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB

Lorsque vous utilisez ce site Web et passez des commandes par son intermédiaire, vous acceptez les points suivants :

- i. Utiliser ce site Web uniquement pour les demandes de renseignements et les commandes légalement valides.
- ii. Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. Si une commande de ce type peut raisonnablement être considérée comme ayant été passée, nous sommes autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iii. Nous fournir votre adresse e-mail, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées de contact de manière véridique et exacte. Vous acceptez également que nous puissions utiliser ces informations pour vous contacter dans le cadre de votre commande si nécessaire (voir notre Politique sur la confidentialité).

Si vous ne nous fournissez pas toutes les informations dont nous avons besoin, vous ne pouvez pas passer votre commande.

Lorsque vous passez une commande sur ce site Web, vous déclarez que vous avez plus de 18 ans et que vous êtes légalement autorisé à conclure des contrats contraignants.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les articles offerts sur ce site Web est disponible au Maroc uniquement.

6. FORMALISATION DU CONTRAT

Pour passer une commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser le paiement ». Vous recevrez ensuite un e-mail confirmant la réception de votre commande (la « Confirmation de commande »). Vous serez informé par e-mail que la commande est en cours d'envoi (la « Confirmation d'expédition »). Les présentes Conditions constituent un accord écrit entre nous. Un ticket de caisse électronique avec les détails de votre commande sera aussi joint à la Confirmation d'expédition (le « Ticket de caisse électronique »).

La commande d'un article en ligne sur le site emporte acceptation pleine et entière de ces Conditions.

Conformément aux dispositions de la loi no. 31-08 sur la protection du consommateur, avant la validation de votre commande, vous avez la possibilité de vérifier le détail de la commande proposée et de corriger d'éventuelles erreurs.

En outre, conformément aux dispositions de la loi no. 53-08 relative à l'échange électronique de données juridiques, la commande d'achat peut être conservée par nous et par vous comme preuve des liens contractuels entre les deux parties.

Conformément aux dispositions de la loi no. 31-08 sur la protection du consommateur, suite à la validation de votre paiement, un récapitulatif de la commande est envoyé à l'adresse e-mail indiquée au moment de réaliser la commande.

7. MOYENS TECHNIQUES POUR CORRIGER LES ERREURS

Si vous constatez qu'une erreur s'est produite lors de la saisie de vos données personnelles lors de votre inscription en tant qu'utilisateur de ce site, vous pouvez les modifier dans la rubrique « Mon compte ».

Dans tous les cas, vous pourrez corriger les erreurs relatives aux données personnelles fournies lors du processus d'achat en contactant le service clientèle à l'adresse e-mail info-ma@zara.com ou en participant à une discussion en direct sur notre site Web, ainsi qu'en exerçant le droit de rectification prévu dans notre Politique sur la confidentialité et les cookies. Ce site Web affiche des boîtes de confirmation dans diverses sections du processus d'achat qui ne permettent pas à la commande de continuer si l'information dans ces sections n'a pas été correctement fournie. En outre, ce site Web offre des détails de tous les articles que vous avez ajoutés à votre panier pendant le processus d'achat, de sorte qu'avant d'effectuer le paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande.

Si vous détectez une erreur dans votre commande après la fin du processus de paiement, vous devez immédiatement contacter notre service clientèle à l'adresse e-mail ci-dessus ou en participant à une discussion en ligne en direct disponible sur notre site Web afin de corriger l'erreur.

Nous garantissons la confidentialité des données transmises après votre identification, conformément aux dispositions de la loi no. 09-08 relative au traitement des données à caractère personnel.

Le traitement des données à caractère personnel a été notifié à la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) et se trouve en cours d'autorisation. Le numéro du récépissé sera ajouté à ces mentions dès qu'il sera disponible.

8. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité des produits. Dans ce cadre, en cas de difficultés d'approvisionnement ou de rupture de stock, nous nous réservons le droit de vous donner des informations sur des produits de remplacement de qualité et valeur égales ou supérieures que vous aurez la possibilité de commander. Si vous ne souhaitez pas commander les produits de remplacement, nous vous rembourserons toute somme que vous aurez éventuellement versée.

9. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer tout produit de ce site Web à tout moment et de supprimer ou de modifier tout document ou contenu figurant sur celui-ci. Bien que nous fassions toujours tout notre possible pour traiter toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent nous obliger à refuser de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de commande. Nous nous réservons le droit de procéder ainsi à tout moment.

Nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou envers un tiers au sujet du retrait d'un produit de ce site Web, ou du retrait ou de la modification d'un document ou d'un contenu figurant sur ce site Web, ou du non-traitement d'une commande une fois que nous avons envoyé la Confirmation de commande.

10. LIVRAISON

Nonobstant la clause 8 ci-dessus relative à la disponibilité des produits et sauf circonstances exceptionnelles, nous nous efforcerons d'expédier la commande constituée du ou des produits figurant dans chaque Confirmation de livraison avant la date indiquée dans la Confirmation de livraison en question ou, si aucune date de livraison n'est indiquée, dans le délai estimé indiqué lors du choix du mode de livraison et, dans tous les cas dans un délai maximum de 30 jours après la date de confirmation de la commande.

Conformément à l'article 39 de la loi no. 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, le délai de livraison ne peut excéder 30 jours.

Néanmoins, des circonstances imprévues ou le secteur de livraison peuvent générer des retards.

Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous en informerons et vous donnerons la possibilité de poursuivre l'achat, de fixer une nouvelle date de livraison ou d'annuler la commande en vous remboursant intégralement le montant payé. N'oubliez pas que nous n'effectuons pas de livraisons à domicile les dimanches et jours fériés.

Aux fins des présentes Conditions, la « Livraison » s'entend comme ayant eu lieu ou la commande « livrée » dès que vous ou un tiers désigné par vous prenez physiquement possession des produits, circonstance confirmée par la signature de la réception de la commande à l'adresse de livraison que vous avez indiquée.

11. INCAPACITÉ DE LIVRER

S'il nous est impossible de livrer votre commande, nous essaierons de trouver un endroit sûr pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sûr, votre commande sera retournée à notre entrepôt.

Nous laisserons également une note expliquant où se trouve votre commande et ce qu'il faut faire pour la faire livrer à nouveau. Si vous ne vous présentez pas au lieu de livraison à l'heure convenue, nous vous demandons de nous contacter pour organiser la livraison un autre jour.

Si après 30 jours à compter de la date à laquelle votre commande est disponible pour livraison, la commande n'a pu être livrée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous supposerons que vous souhaitez annuler le contrat et celui-ci sera résilié. Par suite de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception de tous frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire que nous offrons) sans délai indu, et en tout cas dans les 15 jours suivant la date à laquelle le présent Contrat a été résilié.

12. TRANSMISSION DES RISQUES ET PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Les produits seront sous votre responsabilité à partir du moment où ils vous sont livrés comme indiqué dans la clause 10 ci-dessus.

Vous prendrez possession des produits lorsque nous recevrons le paiement intégral de tous les montants dus, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (tel que défini dans la clause 10 cidessus), si celle-ci devait avoir lieu ultérieurement.

13. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui stipulé en tout temps sur notre site Web, sauf en cas d'erreur évidente. Bien que nous fassions tout notre possible pour nous assurer que les prix indiqués sur le site Web sont corrects, des erreurs peuvent se produire. Si nous découvrons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, nous vous en informerons dès que possible et vous donnerons la possibilité de confirmer la commande au prix correct ou de l'annuler. Si nous sommes dans l'incapacité de vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et tous les montants payés vous seront remboursés dans leur intégralité.

Nous ne sommes pas obligés de vous fournir un produit à un prix inférieur et incorrect (même si nous vous avons envoyé la Confirmation de commande) si l'erreur dans le prix est évidente et indubitable et pourrait raisonnablement être identifiée comme telle par vous.

Les prix indiqués sur le site comprennent la TVA mais ne comprennent pas les frais de livraison qui s'ajoutent au prix total indiqué dans notre Guide d'achat (voir la section Frais de livraison).

Les prix peuvent changer à tout moment. Toutefois, sauf disposition contraire ci-dessus, les modifications n'affectent pas les commandes pour lesquelles nous avons envoyé une Confirmation de Commande.

Une fois que vous avez sélectionné tous les articles que vous souhaitez acheter, ils sont ajoutés à votre panier. La prochaine étape consistera à traiter la commande et à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les étapes du processus d'achat, en indiquant ou en vérifiant les renseignements demandés à chaque étape. De plus, tout au long du processus d'achat, avant paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande. Vous trouverez une description détaillée du processus d'achat dans le Guide d'achat. En outre, un relevé de toutes les commandes que vous avez effectuées est disponible dans la section « Mon compte ».

Vous pouvez utiliser les cartes suivantes comme moyen de paiement : Visa, MasterCard et CMI. Vous pouvez aussi payer la totalité ou une partie du montant de votre achat avec un bon d'achat électronique ZARA émis par Azzurro, S.A.

Afin de minimiser le risque d'accès non autorisé, les données de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous demanderons une autorisation préalable de votre carte afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour achever la transaction. Le paiement sera débité de votre carte au moment de l'expédition de votre commande.

Lorsque vous cliquez sur « Autoriser le paiement », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le (la) titulaire légitime du bon d'achat électronique.

Les cartes de crédit sont soumises à la vérification et à l'autorisation de l'entité émettrice de la carte. Si l'entité n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables de tout retard ou défaut de livraison et nous ne pourrions conclure aucun Contrat avec vous.

14. COMMANDE EXPRESS

La fonction de commande express (ci-après « Commande express ») vous permet d'effectuer plus facilement vos achats sur ce site Web car vous n'avez pas besoin de saisir les informations d'expédition, de facturation et de paiement pour chaque achat. La Commande express est disponible dans la section « Panier ».

Pour utiliser la Commande express, vous devrez enregistrer les informations de votre carte. Vous pouvez le faire lorsque vous effectuez un paiement avec l'une des cartes acceptées par ce site en cliquant sur l'option « Enregistrer les détails de ma carte ». Les données de carte suivantes sont ainsi enregistrées : numéro de carte, nom du titulaire de la carte exactement tel qu'il apparaît sur la carte et date d'expiration de la carte.

Pour sauvegarder les informations de votre carte et utiliser la Commande express, vous devrez accepter nos Conditions et la Politique sur la confidentialité.

En acceptant d'utiliser la Commande express, vous acceptez que les achats payés via l'outil soient débités de la carte correspondante liée à l'outil. Dans tous les cas, l'utilisation de la carte est régie par les conditions écrites entre vous et l'émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer des informations de carte dans Commande express pour autant de cartes que vous le souhaitez. Pour ce faire, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer des informations de carte pour plus d'une carte, la carte dont les dernières informations ont été enregistrées sera considérée comme votre « Carte préférée », et sera débitée par défaut pour les achats par Commande express. Toutefois, vous pouvez modifier votre carte préférée dans la section Mon compte de cette page Web.

Pour utiliser la Commande express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Commande express » qui apparaît dans le panier. Un écran apparaîtra alors et affichera les informations d'expédition, de facturation et de paiement correspondant à votre achat. Les informations disponibles sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si certaines informations sont incorrectes, ne finalisez pas l'achat. Pour faire des achats en utilisant d'autres informations, n'utilisez pas le service Commande express.

Vous pouvez modifier votre carte préférée liée à la Commande express dans la section Mon compte de cette page Web.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tous les achats effectués par l'intermédiaire du site Web sont soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

16. POLITIQUE D'ÉCHANGES ET DE RETOURS

16.1 Droit de rétractation légal

Droit de rétractation

Si vous passez le contrat en tant que consommateur, conformément à l'article 36 de la loi no. 31-08 visant les mesures de protection du consommateur, vous avez le droit de résilier le contrat, dans un délai de 7 jours, sans devoir en indiquer le motif.

Le délai de rétractation expirera 7 jours après la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, la possession matérielle des produits, ou dans le cas où plusieurs produits d'une commande seraient livrés séparément, 7 jours après la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur désigné par vous acquiert, la possession matérielle du dernier produit commandé dans une commande.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez faire part à ZARA de votre décision de résilier le présent contrat par une déclaration sans équivoque (par exemple : une lettre envoyée par courrier ou par e-mail ou en envoyant un e-mail) à l'adresse Imm. Zara, Bd Massira Al Khadra, Rue Al Messaoudi, 20100, Casablanca, Maroc, en envoyant un e-mail à info-ma@zara.com, en participant à une discussion en ligne disponible sur notre site ou en écrivant sur notre formulaire de contact. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe, mais il n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de résilier ce Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, à l'exception des frais de livraison sans délai indu, et en tout cas dans les 15 jours suivant la date à laquelle le présent Contrat a été résilié. Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf dans le cas de Paiement à la livraison, auquel cas les montants versés seront remboursés, au choix, par virement bancaire ou par le biais d'un bon d'achat électronique. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises.

Vous devez renvoyer les produits, les livrer, ou nous les remettre dans n'importe quel magasin ZARA au Maroc dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard dans les 7 jours suivant la date à laquelle vous nous communiquez votre résiliation du présent contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de 7 jours.

À moins que vous ne remettiez les produits à un magasin ZARA au Maroc, vous assumerez les coûts directs du retour des articles. Les frais de retour pour nous renvoyer vos articles seront à votre charge. Nous déduirons le montant notifié à l'avance du montant final qui vous sera remboursé.

Vous ne pouvez être tenu responsable que de toute diminution de la valeur des produits résultant d'une manipulation autre que celle qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

16.2 Droit contractuel de rétractation

Outre le droit légal de rétractation pour les consommateurs, mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, nous vous accordons un délai d'un mois à compter de la date d'envoi des produits pour retourner les produits (sauf ceux mentionnés à la clause 16.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de rétractation est exclu).

N'oubliez pas que la période d'un mois sera calculée de date à date et que, par conséquent, les jours non ouvrables ne seront pas exclus. Lorsque, dans le mois de l'expiration, il n'y a pas eu de jour équivalent à l'initiale du calcul, le terme expirera le dernier jour du mois.

Si vous retournez les produits dans le délai contractuel du droit de rétractation après l'expiration du délai légal, vous serez remboursé à hauteur du montant réglé pour lesdits produits. Les frais de livraison ne seront pas remboursés.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation contractuel conformément aux dispositions de la clause 16.1 ci-dessus. Toutefois, si vous nous informez de votre intention de résilier le contrat après l'expiration du délai légal de rétractation, vous devrez, dans tous les cas, nous remettre les produits dans le délai d'un mois à compter de la confirmation d'expédition.

16.3 Dispositions communes

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat lorsqu'il s'agit de la livraison de l'un des produits suivants :

- i. Articles personnalisés
- ii. CD/DVD de musique sans leur emballage d'origine.
- iii. Les produits scellés qui, pour des raisons d'hygiène, ne sont pas adaptés au retour et qui sont descellés après livraison.

Votre droit d'annuler le Contrat ne s'applique qu'aux produits retournés dans le même état que celui dans lequel vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera effectué si le produit a été utilisé une fois qu'il a été ouvert, pour des produits qui ne sont pas dans le même état qu'à la livraison ou s'ils ont été endommagés. Aussi, prenez soin du ou des produits quand ils sont en votre possession. Veuillez retourner les produits dans leur emballage d'origine avec tout ce qu'il contient, mode d'emploi ou autres documents, le cas échéant, qui accompagnent le produit.

En cas d'annulation, les produits respectifs doivent être retournés comme suit :

(i) Retours dans un magasin ZARA :

Vous pouvez retourner tout produit dans n'importe quel magasin ZARA dans le pays dans lequel votre produit vous a été livré dès lors que ce magasin dispose du même rayon que celui auquel appartient le produit que vous souhaitez retourner. Dans un tel cas, vous devrez vous rendre dans le magasin et présenter le produit avec le ticket de caisse électronique que vous aurez reçu avec la Confirmation d'expédition, qui est aussi disponible sur votre compte sur le site ou sur l'application mobile ZARA. Vous

pouvez montrer le ticket de caisse électronique de manière numérique sur l'écran de votre portable ou l'imprimer et l'apporter au magasin.

(ii) Retours par Coursier :

Dans le cas d'un retour de produit(s) par l'intermédiaire d'un Coursier contacté par nos soins, vous devez nous contacter via notre formulaire web, en participant à une discussion en direct sur notre site Web ou par e-mail à l'adresse info-ma@zara.com afin d'organiser la collecte du/des produit(s) à votre domicile. Vous devez retourner le produit dans son emballage d'origine et suivre les instructions figurant dans la section « RETOURS » de ce site Web.

Après examen de l'article, nous vous informerons si vous avez droit au remboursement des sommes versées, hors frais de livraison. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans les 15 jours suivant la date à laquelle vous nous avez fait part de votre intention d'annuler.

Nonobstant ce qui précède, nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises. Le remboursement sera toujours payé en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour régler votre achat, sauf dans le cas de Paiement à la livraison, auquel cas les montants versés seront remboursés, au choix, par virement bancaire ou par le biais d'un bon d'achat électronique.

Vous prendrez en charge les frais et les risques liés au retour des produits, comme indiqué ci-dessus.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter par le biais de notre formulaire de contact.

16.4 Retours de produits défectueux

Si vous pensez qu'au moment de la livraison le produit n'est pas tel que stipulé dans le Contrat, vous devez nous contacter immédiatement par le biais de notre formulaire de contact en fournissant les détails du produit et les dommages subis ; vous pouvez aussi nous envoyer un email à l'adresse info-ma@zara.com ou participer à une discussion en ligne en direct depuis notre site.

Vous devez retourner le produit dans n'importe quel magasin ZARA du Maroc ou en le remettant au coursier que nous enverrons à votre domicile.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par e-mail dans un délai raisonnable si le produit peut être échangé ou si vous avez droit au remboursement (selon le cas). Le remboursement ou le remplacement de l'article sera effectué dans les plus brefs délais et dans tous les cas dans les 15 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons envoyé un e-mail confirmant que le remboursement ou le remplacement du produit est en cours.

Si un défaut ou un dommage est confirmé sur les produits retournés, vous serez intégralement remboursé, y compris les frais cumulés de la livraison et du retour. Le remboursement sera payé, au choix, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour régler votre achat ou par le biais d'un

bon d'achat électronique. Dans le cas de Paiement à la livraison, les montants versés seront remboursés, au choix aussi, par virement bancaire ou par le biais d'un bon d'achat électronique.
Tous les droits reconnus par la législation en vigueur seront, en tout état de cause, sauvegardés.

17. RESPONSABILITÉ ET RENONCIATION À LA RESPONSABILITÉ, DROITS LÉGAUX DU CONSOMMATEUR

Sauf indication contraire expresse dans les présentes Conditions, notre responsabilité concernant tout produit acquis sur notre site Web est strictement limitée au prix d'achat dudit produit.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne sera ni dérogée ni limitée dans les cas suivants : i. décès ou dommages corporels causés par notre négligence ; ii. fraude ou tromperie frauduleuse ; ou iii. tout problème pour lequel il serait illégal ou contraire à la loi de notre part d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter, notre responsabilité.

Nonobstant le paragraphe ci-dessus, et dans la mesure permise par la loi, et sauf indication contraire dans les présentes Conditions, nous n'acceptons aucune responsabilité pour les pertes suivantes, quelle que soit leur origine :

- i. perte de résultat ou de revenu ; ii. perte associée au fonctionnement ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte des économies prévues ; v. perte de données ; et
- vi. perte associée à l'exploitation ou à la durée de gestion.

Du fait du caractère ouvert de ce site Web et des erreurs potentielles dans le stockage et la transmission d'informations numériques, nous ne garantissons pas l'exactitude et la sécurité des renseignements transmis à, ou obtenus à partir de, ce site, sauf dispositions contraires expresses figurant sur ledit site.

Toutes les descriptions de produits, informations et documents présentés sur ce site Web sont fournis « en l'état », sans aucune garantie expresse ou implicite, à l'exception des garanties légalement établies. En ce sens, si vous contractez en tant que consommateur ou utilisateur, nous sommes tenus de livrer des produits conformes au Contrat, car nous sommes responsables envers vous de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison. Il est entendu que les produits sont conformes au Contrat s'ils : (i) sont conformes à la description que nous avons fournie et possèdent les qualités que nous avons présentées sur ce site Web ; (ii) sont aptes aux fins pour lesquelles les produits de ce genre sont normalement utilisés ; (iii) possèdent la qualité et la performance jugées normales pour les produits du même type et que l'on peut raisonnablement attendre. Dans la mesure permise par la loi, nous excluons toutes les garanties, sauf celles qui ne peuvent être exclues légitimement.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tous les droits d'auteur, marques déposées et autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle des documents ou contenus fournis dans le cadre du site Web appartiennent à tout moment au Groupe Inditex ou à un tiers qui autorise le Groupe Inditex à utiliser lesdits contenus ou matériels. Vous ne pouvez pas utiliser ledit matériel à moins que vous n'y soyez

expressément autorisé par le Groupe Inditex. Cela ne vous empêche pas d'utiliser ce site Web dans la mesure nécessaire pour copier les informations sur votre commande ou vos coordonnées.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES

Vous ne devez pas faire un usage abusif de ce site Web en introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logicielles ou tout autre logiciel ou matériel nuisible ou technologiquement nuisible. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Web, au serveur sur lequel le site est hébergé ou à tout serveur, ordinateur ou base de données liés à notre site Web. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site Web par une attaque de déni de service ou une attaque de déni de service distribué.

Le non-respect de cette clause sera considéré comme une infraction au sens de la réglementation applicable. Nous signalerons tout manquement à cette réglementation aux autorités compétentes et nous coopérerons avec elles pour déterminer l'identité de l'agresseur. De la même manière, en cas de nonrespect de cette clause, l'autorisation d'utiliser ce site web sera immédiatement suspendue. Nous ne saurions être tenus responsables de tout dommage ou préjudice résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre logiciel ou matériel technologiquement dommageable ou nuisible qui pourrait affecter votre ordinateur, votre équipement informatique, vos données ou votre matériel suite à l'utilisation de ce site Web ou au téléchargement du contenu de celui-ci ou de ceux vers lesquels ce site vous renvoie.

20. LIENS DE NOTRE SITE WEB

Si notre site Web contient des liens vers d'autres sites Web et des documents de tiers, ces liens sont fournis à titre d'information seulement et nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou documents. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage ou préjudice découlant de leur utilisation.

21. COMMUNICATIONS ÉCRITES

La réglementation applicable exige que certaines des informations ou notifications que nous vous envoyons soient sous forme écrite. En utilisant ce site Web, vous acceptez que la plupart des communications avec nous se fassent par voie électronique. Nous communiquerons avec vous par e-mail ou nous vous fournirons des informations en publiant des alertes sur ce site Web. Pour les besoins contractuels, vous acceptez d'utiliser ce moyen de communication électronique et acceptez que tous les contrats, notifications, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux exigences légales relatives à leur communication écrite. Cette condition n'affectera pas vos droits légaux.

22. NOTIFICATIONS

Les notifications que vous nous envoyez doivent être envoyées de préférence par le biais de notre formulaire de contact. Conformément aux dispositions de la clause 21 ci-dessus et sauf stipulation

contraire, nous pouvons vous adresser des notifications soit par e-mail, soit à l'adresse postale que vous nous avez communiquée lors d'une commande.

Il est entendu que les notifications seront reçues et traitées dès qu'elles seront affichées sur notre site Web, 24 heures après leur envoi par e-mail ou trois jours après la date d'affranchissement sur toute lettre. Pour prouver que la notification a été envoyée, il suffit de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'elle a été correctement adressée, qu'elle a été correctement affranchie et qu'elle a été dûment envoyée au bureau de poste ou à une boîte postale ; dans le cas d'un e-mail, que la notification a été envoyée à l'adresse électronique indiquée par son destinataire.

23. TRANSFERT DE DROITS ET D'OBLIGATIONS

Le contrat lie les deux parties, ainsi que nos successeurs, cessionnaires et héritiers respectifs.

Vous ne pouvez pas transmettre, céder, prélever ou transférer de toute autre manière un Contrat ou l'un quelconque des droits ou obligations qui en découlent, sans avoir obtenu notre consentement écrit au préalable.

Nous pouvons transmettre, céder, prélever, sous-traiter ou transférer de toute autre manière un Contrat ou l'un quelconque des droits ou obligations qui en découlent, à tout moment pendant la durée du Contrat. Pour éviter tout doute, ces transmissions, cessions, prélèvements ou autres transferts n'affecteront pas les droits que, le cas échéant, vous avez en tant que consommateur reconnus par la loi ou annuler, réduire ou limiter de quelque manière que ce soit les garanties expresses et tacites que nous pouvons vous avoir données.

24. ÉVÉNEMENTS INDÉPENDANTS DE NOTRE VOLONTÉ

Nous ne saurions être tenus responsables du non-respect ou du retard dans le respect de l'une des obligations que nous assumons en vertu d'un Contrat lorsque des événements échappant à notre contrôle raisonnable (« Force majeure ») en sont à l'origine.

Un cas de Force majeure comprend tout acte, événement, manquement, omission ou accident qui échappe à notre contrôle raisonnable, y compris, entre autres choses, ce qui suit : i. Grève, blocus ou autres formes de protestation.

ii. Troubles civils, révolte, invasion, attaque ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation à la guerre.

iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.

iv. Incapacité d'utiliser les trains, les navires, les avions, les transports motorisés ou d'autres moyens de transport, publics ou privés.

v. Incapacité d'utiliser des systèmes de télécommunication publics ou privés.

vi. Actes, décrets, législations, réglementations ou restrictions de tout gouvernement ou pouvoir public. vii. Grève, panne ou accident dans le transport maritime ou fluvial, le transport postal ou tout autre type de transport.

Il est entendu que nos obligations découlant des Contrats sont suspendues pendant la période pendant laquelle la Force majeure reste en vigueur. En outre, nous bénéficions d'une prolongation du délai pour remplir ces obligations d'une durée égale à la durée du cas de Force majeure. Nous fournirons toutes les ressources raisonnables pour mettre fin au cas de Force majeure ou pour trouver une solution qui nous permette de remplir nos obligations en vertu du Contrat malgré le cas de Force majeure.

25. DROITS DE RENONCIATION

L'absence d'exigence de notre part quant au strict respect par vous de l'une quelconque des obligations que vous assumez en vertu d'un Contrat ou des présentes Conditions ou l'absence d'exercice de notre part des droits ou actions qui nous correspondent en vertu du présent Contrat ou des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation ou une limitation desdits droits ou actions, ni ne vous exonère de remplir lesdites obligations.

La renonciation de notre part à un droit ou à une action spécifique ne constitue pas une renonciation à d'autres droits ou actions découlant du Contrat ou des Conditions.

La renonciation de notre part à l'une quelconque des présentes Conditions ou aux droits ou actions découlant du Contrat ne prendra effet qu'à moins qu'il ne soit expressément stipulé qu'il s'agit d'une renonciation aux droits et qu'elle vous soit formalisée et notifiée conformément aux dispositions de la section Notifications ci-dessus.

26. ANNULATION PARTIELLE

Si l'une des présentes Conditions ou l'une des dispositions d'un Contrat est déclarée nulle et non avenue par résolution ferme de l'autorité correspondante, les autres conditions générales resteront en vigueur sans être affectées par ladite déclaration d'annulation.

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document auquel elles font référence constituent l'intégralité du Contrat entre les Parties en ce qui concerne l'objet de celui-ci, remplaçant tout pacte, accord ou promesse antérieur conclu verbalement ou par écrit entre les Parties.

Les Parties reconnaissent que nous avons convenu de conclure le Contrat sans dépendre d'aucune déclaration ou promesse faite par l'autre Partie ou qui aurait pu être déduite d'une quelconque déclaration ou document dans les négociations engagées par les deux Parties avant ledit Contrat, sauf celles expressément mentionnées dans ces Conditions.

Aucune des parties ne doit prendre de mesures à l'égard d'une fausse déclaration faite par l'autre partie, verbalement ou par écrit, avant la date du Contrat (à moins que cette fausse déclaration n'ait été faite de façon frauduleuse). La seule action qui peut être entreprise par l'autre partie est due à une rupture de contrat conformément aux dispositions des présentes Conditions.

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS

Nous nous réservons le droit de réviser et de modifier ces Conditions à tout moment.

Vous êtes soumis aux politiques et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site Web ou passez chaque commande, sauf lorsque la loi ou la décision d'entités gouvernementales nous oblige à apporter des modifications rétroactives auxdites politiques, Conditions ou politique de confidentialité. Dans ce cas, les modifications possibles affecteront également les commandes que vous avez passées précédemment.

29. LÉGISLATION ET JURIDICTION APPLICABLES

L'utilisation de notre site Web et les contrats d'achat de produits par le biais de ce site Web sont régis par la législation marocaine.

Toute controverse relative à l'utilisation de ce site ou de ces contrats sera soumise à la juridiction non exclusive des tribunaux marocains.

Si vous concluez le contrat en tant que consommateur, rien dans la présente clause n'affectera les droits légaux dont vous disposez, tels que reconnus dans toute législation applicable dans ce domaine.

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus. Veuillez envoyer tout commentaire ou suggestion par le biais de notre formulaire de contact.

07/02/2022

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation

(remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez résilier le contrat)

Adresse : Azzurro, S.A., opérant sous le nom commercial de ZARA, Imm. Zara, Bd Massira Al Khadra, Rue Al Messaoudi, 20100, Casablanca, Maroc :

Je désire par la présente résilier mon contrat de vente concernant les produits suivants :

Commandé le/reçu le (*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires papier)

Date

(*) Biffer la mention inutile.