

## Zara 線上交易條款與條件

### 1. 簡介

此為關於使用本網站之條款與條件和我們與您之間的操作協定（以下簡稱「條款」）。此等條款列明所有使用者（以下簡稱「您」/「您的」）和ZARA（以下簡稱「我們」/「我們的」/「賣方」）透過本網站或任何其他我們可能會連結的網站提供的商品/服務的權利與義務。在按下「授權支付」按鈕下訂單之前，請仔細閱讀此等條款和我們的隱私權政策。透過使用本網站或透過其下訂單，即表示您同意接受此等條款和我們的隱私權政策的約束。如果您不同意所有條款和隱私權政策，請不要下訂單。

此等條款或會更改，您應在下訂單之前仔細閱讀。

如果您對於條款或隱私權政策有任何疑問，可存取我們網站或透過網站聯絡方式聯絡我們。ZARA MACAU, Ltd. 以 ZARA 之名進行交易，是一家在澳門特別行政區中華總商會正式註冊成立的澳門特別行政區公司，其註冊編號為SO26926，公司地址為 Avenida da Praia Grande, nº 759, 5º Andar, Macau SAR，稅務登記號為 82013282。

### 2. 網站的使用

此等條款僅作為適用於本網站使用的條件，並且取代所有其他的條件，除非經供應商事先明確的書面同意。由於此等條款旨在建立我們之間具有法律約束力的協議，視您為珍貴客戶保護您權利及視為業務交易的我們權利，此等條款對雙方具有重要意義。您同意，一經下訂單，即被視為您已閱讀此等條款並接收條款的全部內容。您同意：

1. 您僅可使用網站做出合法的詢價或下訂單。
2. 您不會訂購任何投機的、虛假的或欺詐性的訂單。如果我們合理認為該等訂單已被訂購，我們應有權取消訂單並通知相關機構。
3. 您還承諾，向我們提供正確或準確的郵件、郵寄件和/或其他聯絡詳情，並確認，在必要情況下，我們可使用這些詳情聯絡您（見我們隱私政策規定）。
4. 如果您並未提供我們所需的所有資訊，我們將無法完成您訂單。

經網站下訂單後，您保證，下訂單人員已達到澳門特別行政區法律要求的法定年齡，已有合法能力簽訂具有約束力的合約並完全負責您訂單中包含的所有資訊的真實性。您特此確認，在透過網站下訂單前，一方面，我們已向您提供並以醒目的方式提示您注意重要資訊。另一方面，您已仔細閱讀並充分理解，您訂單中的相關**商品**資訊或服務內容，包括數量與品質、價格或付費、履行期限或方法、安全警告及風險警示、售後服務、民事責任。

### 3. 可提供的服務

我們透過本網站提供的**商品**僅可在澳門特別行政區區域內使用

### 4. 合約內容

條款中規定的資訊與本網站中包含的詳情並不構成出售要約，而是購買邀請。除非您訂單已經我們接受，不存在您與我們就任何**商品**簽訂的合約。如果我們未接受您訂單，且資金業已從您帳戶中扣除，被扣除的資金將全額退還。

為順利訂購，您須按要求遵照網上購物流程，然後按「授權支付」按鈕，提交訂單。提交訂單後，您將收到我們確認我們已接收您訂單的郵件（簡稱「確認接收」）。請注意，確認接收並不意味著您訂單已被我們接受，儘管資金仍可能已從您帳戶中扣除，如同您訂單構成您欲從我們處購買一種或多種**商品**。所有訂單以我們接受為準，且我們將透過向您發送郵件確認**商品**已被分配的方式確認已接受您訂單（簡稱「裝運確認書」）。雙方間購買**商品**的合約（簡稱「合約」）將只在我們向您發送裝運確認書後建立內容。

合約內容僅涉及我們已在裝運確認書中確認的已分配**商品**。我們將不再繼續提供可能作為您訂單一部分的任何其他**商品**，除非該等**商品**的分配已經單獨的裝運確認書確認。

### 5. 可提供的**商品**

裝運確認前的所有訂單依據可用情況分配，就可提供的**商品**情況，如遇供應困難或**商品**缺貨，我們保留權利給予您關於您所訂購**商品**的同等或更高品質的替代**商品**的資訊。如果您無意訂購該等替代**商品**，我們將退還您已支付的任何款項。

## 6. 拒絕訂單

我們保留權利在任何時間撤銷本網站的任何**商品**和/或撤銷或編輯本網站的任何材料或內容。儘管我們將始終盡力處理所有訂單，但仍存在我們在向您發送接收確認後拒絕處理訂單的例外情況，在該等情況下，我們保留權利在任何時候經我們自行決定拒絕處理訂單。

如果我們撤銷本網站的任何**商品**（無論是否已被出售）、撤銷或編輯本網站的任何材料或內容，或在我們已向您發送接收確認後拒絕處理或接受任一訂單，我們將不因此而對您或任何其他協力廠商負責。

## 7. 您取消「中止履行」的權利

如果您作為消費者簽訂合約，您可在確認分配您訂單之日起三十（30）日內的任何時間取消合約。在該情況下，您應收到根據我們退款政策支付的商品退款費用（見下列第13條規定）。

您取消合約的權利僅適用於您退還的**商品**仍與您最初接收該**商品**時的條件相同的情況。退還的內容還包括所有**商品**說明書、檔與包裝材料。任何受損或未以您最初接收該**商品**時的相同條件退還的**商品**或拆封前已損壞的**商品**將不予退還。該等**商品**由您持有時，您應因此採取合理的**商品**保護措施。

您無權為供應下列任何**商品**取消合約：

- 定製**商品**

- 音樂 CD/DVD 原始包裝已被拆封的**商品**。

## ○內衣

**商品**由您持有時，請採取良好合理的**商品**保護措施，且原有包裝、說明書/檔與包裝材料應予以保留，並在退換**商品**時使用。該權利的進一步詳情與如何使用該權利的解釋內容在第 12 條已有所規定並在裝運確認書中有所概括。本條規定將不影響您作為消費者的法定權利。

## 8. 交付

根據上述第 5 條規定，除非存在任何例外情況，我們將盡力在裝運確認書中列明的交付日期完成裝運確認書中列明的您訂購**商品**，如果未規定任何預計交付日期，則該等完成之日為裝運確認之日起十五（15）日內。

延遲原因可包含：

- 定製**商品**；
- 特殊**商品**；
- 不可預見情況；
- 交付區域；
- 您給出的錯誤資訊，如交付地址錯誤

如果出於任何原因（無論何種原因），我們未能在交付日期完成**商品**供應，您將收到我們無法按時完成的通知，您可選擇延長交付期限繼續購買**商品**或取消訂單並獲得所有已支付的退還款項。交付**商品**可在 365 天（一年）時間內予以處理。

在此等條款中，一旦在商定的交付地址簽名並接收**商品**，並提交已簽名及接收的證明，「交付」應被視為已發生或貨物應被視為「已被交付」。

## 9. 未能交付

如果我們在嘗試三次後仍未能交付**商品**，我們將嘗試尋找安全可靠的地方放置您的包裹。我們將留下資訊解釋如何與負責交付的快遞聯絡，以及您可如何重新安排交付。如果您未在商定的時間前往交付地點，請聯絡我們，重新安排雙方間商定的方便的交付日期與地點，但新交付地須位於您訂單中最初指明的城市區域內。

如果修改交付日期與地點後，我們未能提交貨物，我們將立即退換您款項，在任何情況下，該等退換款項日期應在按照上述規定已確認未能交付之日起十五（15）日內。我們將使用與以往相同的付款方式退還從您處接收的款項。

## 10. 風險與所有權

商品交付至您指定的地址後，相關風險將由您承擔。只有在我們收到有關商品的所有到期應付全額款項後，包括交付費用或交付商品時（見上述第 8 條定義）（交付商品的時間較交付費用遲），商品的所有權方能轉交給您。

## 11. 價格與付款

您應不時透過我們網站進行商品報價，除非網站上存在明顯錯誤。儘管我們採取防護措施確保網站上報價的所有價格是準確的，但仍存在發送錯誤的可能性。如果我們發現您訂購的任何商品價格存在任何錯誤，我們將立即通知您並給予您以正確的價格重新確認訂單的機會或取消訂單。如果我們未能聯絡到您，訂單將被視為已取消，或如果您已支付商品費用，您將接收全額退款。

如果價格存在明顯錯誤且該錯誤是容易辨識，可經由您合理辨認，我們無義務以不正確（較低的）價格出售商品（儘管我們已向您發送裝運確認書）。

我們網站中顯示的價格不包含將被列入我們交付費用指南中規定的到期應付總額的交付費用。

價格可隨時更改但（除非上述規定）任何潛在的變更將不會影響有關已發送裝運確認書的任何訂購。

一旦您已完成購買，您想要購買的所有商品均加入購物車中。您下一步操作是進入結帳進程並付款。具體操作如下：

0. 點擊頁面上方的「購物袋」按鈕。
1. 點擊「查看購物袋」按鈕。

2. 點擊「處理訂單」按鈕。
3. 填寫或確認您聯絡詳情、您訂單詳情、交付地址與發票地址。
4. 使用您優先選用的付款方式結帳。  
可透過境內銀行卡、維薩卡、萬事達卡、JCB、中國銀聯。為了最大限度地減少未經授權存取的可能性，您信用卡的詳細資訊將被加密。我們還依照網站購買指引中規定的規則細節提供貨到付款，作為您付款方式之一。

如果我們未接收您付款，我們將不對任何延遲或未能交付負責，且我們將不與您簽訂合約。

請注意，僅當購買原始商品使用下列付款方式時：**VISA**、**MasterCard**、**JCB**，方能使用「尺寸變更」的選項。

## 12. 退換/退貨政策

### 行使權利退貨以撤銷您購買的訂單

#### 通用政策：

如果您有意在上述第 7 條規定的期限內取消合約，您可向澳門特別行政區任何 ZARA 門店（以下簡稱或統稱為「ZARA 門店」）退換貨物或經向我們安排的快遞發送商品。您應在我們網站「退換」規定指示下，以接收商品時相同的包裝發送商品。您應透過我們網站聯絡我們，以安排透過您指定的地址收集商品。無論您選擇何種方式，您將無需承擔任何額外費用。如果您未能透過所提供的一種或兩種方式退換商品，您無需承擔退換商品的費用。請注意，如果您向我們退換商品，費用已由我們承擔，我們有權要求您支付可能因此而產生的直接費用。

如果您有任何疑問，您可透過我們網站或電話號碼聯絡我們(+853) 62626382

**商品退換或退貨至 ZARA 門店：**

您可以個人名義將**商品**退換至 ZARA 門店。您必須向 ZARA 門店提供在收貨日接收的退貨單並填寫完整。請在退還**商品**時使用或附加所有原裝包裝盒、說明書/檔與包裝材料。檢查**商品**後，我們將通知您是否同意您退款。我們將儘快處理您退款，並在任何情況下，處理期限為我們向您確認您有權退款後三十（30）日內。我們將使用與以往相同的付款方式退還從您處接收的款項。

與原始貨物新舊不一致或已拆開使用過的**商品**不得予以更換或退款。

換貨範圍僅限於相同尺寸與相同顏色的同款**商品**。

### **退還有瑕疵的**商品****

一旦您在接收**商品**時發現**商品**規格未符合合約規定，您應立即透過我們網站聯絡我們並提供**商品**或其損害情況的詳情。或者您還可透過撥打我們的電話號碼(+853) 62626382，您即將透過此地址接收我們說明書。

您可向我們位於澳門特別行政區的任何 ZARA 門店退換**商品**或經由我們安排的快遞寄送**商品**。

收到您退換的**商品**後，我們將對**商品**進行全面檢查並將透過郵件在合理期限內通知您是否有權換貨或退款（如有）。我們將儘快處理換貨或退款事項，在任一情況下，我們將在收到您退回的**商品**後三十（30）日內向您發送郵件告知您是否有權就未符合規格的**商品**退貨或退款。

若存在任何瑕疵，我們將針對有瑕疵的**商品**全額退款，包括退還寄送費與您在退換**商品**時產生的任何必要與合理的費用。我們將始終使用以往付款方式退還任何款項。

本條規定並不影響您在有效的法規項下的法定權利。

## **13. 尺寸變更**

若您認為所購買的商品(下稱“**原始商品**”)的尺寸錯誤，則您得要求更改其尺寸，假設原始商品已退回，您無需按本條款(“**新商品**”)第七條規定負擔額外運費。此部份不論您根據第七條取消的權利，將繼續存在於法律和合約中。您可透過本條款第七條規定的 30 天內，透過本網站上「我的帳號」(My account)的「**訂單和退貨**」(Orders and Returns)，來要求變更尺寸。您應該選擇您商品的新尺寸，並且(i)商品為相同的品項、(ii)其網站的價格等於或大於您為原始商品所支付的價格(但請注意，於這種情況下，不會對您收取費用)、和(iii)您購買原始商品時，僅能使用某些付款方式(請參閱本條款第 11 條，來了解更多資訊)，之後您便能要求變更尺寸。請注意，僅有當滿足上述所有條件時，您才能選擇更改原始商品尺寸。

當您要求進行變更，並選擇適當的退貨方式，您必須於澳門特別行政區之任何 ZARA 實體商店、或通過本公司安排之快遞服務來退回原始商品。您必須於沒有任何不適當延遲的情況下退貨，但無論如何不得晚於自本公司網站發出變更請求日起 14 個日曆日內。退回原始商品的兩個選項，均不會對您收取額外的費用。

若您選擇於澳門特別行政區的任何 ZARA 實體商店，將原始商品退回時；則您應提交原始商品出貨時的單據。若您透過本公司安排的快遞退回原始商品，您應該將退回商品以相同包裹進行包裝，並按照本網站「**訂單和退貨**」之說明進行操作。

當選擇退貨方式後，於提出變更尺寸請求日起 2-3 個工作天內，本公司會將新商品以個別新訂單進行安排出貨，且最晚不會超過請求日起 30 天。此選項不會給您造成額外的費用。新商品的新訂單受本條款之約束，包含根據本條款第 7 條，再次進行一次性取消或交換的權利，若您對新商品有任何問題



或疑問，請引用新的訂單號碼。請注意，根據新訂單，您僅能再一次要求更改新商品的大小，之後您將不得再要求變更尺寸。

請注意，若您在本公司網站提出變更請求 14 個日曆日之後，您未將將原始商品退回到澳門特別行政區的任一家 ZARA 實體店、或者將原始商品退回本公司安排之快遞時，本公司有權根據新訂單收取新商品的費用，但需遵守本條款之相關規定。

#### **14. 責任與免責條款**

我們就透過我們網站購買的任何商品的責任嚴格受該商品購買價格的限制，除非該等責任的任何事項可能是我們排除或限制的非法的或不合法的或試圖排除或限制我們責任的。

根據前述條款規定且在法律充分允許的範圍內，除非法律另以其他方式明確指明，我們接受，無須對由於侵權、違反合約規定或其他方式產生（無論是否由於前述原因而產生，或無論以何種方式產生）的主要損失或損害的附屬影響而產生的間接損失負責，包括（但不限於）以下任何原因：

- 0. 收入或收益的損失；
- 1. 業務損失；
- 2. 利潤或合約的損失；
- 3. 利潤或合約的損失；
- 4. 資料的丟失；及
- 5. 損耗管理或辦公時間。

由於本網站的公開性以及存儲與傳輸電子資訊時發生錯誤的潛在可能性，我們不保證傳輸至網站或從本網站獲得的資訊的準確性與安全性，除非本網站另以其他方式明確規定。

所有發佈於本網站的**商品**描述、資訊與材料是以「現狀」形式提供，並不以任何形式提供明確的、暗含的或其他形式的保證。

在法律充分許可的範圍內，但排除消費者非法所有的任何事物，我們否認任何形式的所有其他保證。本條中的任何規定將不得影響您作為消費者的法定權利或您取消合約的法定權利。

## **15. 智慧財產權**

您承認並同意，作為網站一部分的所有著作權、商標權與所有其他提供的材料或內容中的智慧財產權應始終在任何時間歸我們所有或獲得我們許可。僅在我們或我們許可方明確授權後，您可允許使用本材料。只要建立任何指令或合約詳細資料副本需要，本條規定將不妨礙您使用本網站。

## **16. 書面通訊**

依據適用法律要求，我們向您發送的某些資訊或通訊資料應以書面形式發送。

一旦使用我們網站，即被視為您已接受與我們通訊將主要以電子形式展開。我們將透過郵件聯絡您或透過在我們網站發佈通知向您提供資訊。根據合約規定，您同意該等電子通訊方式，且您承認，我們透過電子形式向您提供的所有合約、通知、資訊與其他通訊資料符合任何法律要求，且該等通訊均以書面形式提供。本條件並不影響您法定的權利。

## **17. 通知**

所有您向我們提供的通知將優先經由我們網站通訊的方式發出。根據且如上述第 16 條規定的其他方式，我們可透過您下訂單時您向我們提供的郵箱或郵寄地址向您發送通知。

在透過郵件發送後 24 小時或寄送任何信件之日後三天，且發佈在我們網站後，通知即被視為已合理接收並送達。為證明任何通知已送達，如果經信件寄送，該等信件已被合理寄送、蓋章並送入郵箱後即被視為已充分送達；如

果經郵件發送，該等郵件在寄送至收件人規定的郵箱地址後即被視為已充分送達。

## **18. 權利與義務轉讓**

您與我們之間的協定對您和我們及雙方各自的承繼人與受讓人有約束力。

未經我們書面許可，您不可轉讓、過戶或以其他方式處置協定或協定規定的您的權利與義務。

在協定期間，我們可轉讓、過戶、分包或以其他方式處置協定或協定規定的我們的權利與義務。為免生疑問，任何此等轉讓、過戶、押記或其他方式的協定處置將不會影響您作為消費者可享有的法定權利，或取消、減少或限制可能由我們向您作出的明示或隱含的擔保或保證。

## **19. 我們合理控制範圍以外的事件**

鑒於我們合理控制範圍以外的事件（「不可抗力事件」）的影響，我們不對因此等事件而導致的任何未能履行或延遲履行我們的任何協定義務承擔部分或全部責任。不可抗力事件指不可預見、不可避免且不可克服的客觀情況。

## **20. 棄權**

如果我們在協定有效期內的任何時候未能堅持要求您嚴格履行您在協定或任何此等條款與條件下的任何義務，或者如果我們未能行使我們根據本條款享有的任何權利或救濟，則上述情況並不構成對此種權利或救濟的放棄，也並不豁免你們履行該等義務。

我們放棄追究您違反本協定任何條款與條件的行為，不應被視為放棄追究您以後的違約行為。

我們對任何此等條款的棄權應被視為無效，除非我們作出明確說明，並按照上述「通知」段中的規定書面通知您。

## **21. 可分割性**

如果本協議任何條款或規定被任何主管當局視為無效、不合法或不具有執行力，此種條款、條件或規定應與在法律允許的最大範圍內有效的其餘條款、條件或規定分離。

## **22. 完整協定**

這些條款與任何其中明確提及的檔代表您與我們就任何協定的標的物而達成的完整協定，並取代您與我們任何之前口頭或書面的協定、諒解或安排。

您與我們確認，在簽訂本協定時，雙方均未信賴協定簽訂之前一方向另一方提供或雙方任何口頭或書面談判所隱含的任何陳述、保證或承諾，本協定條款明確規定的除外。在協定日期之前，雙方均未因另一方作出的口頭或書面的失實陳述獲得救濟（欺詐性失實陳述除外）。在雙方正式簽訂協定後，按照協定條款規定，任何一方僅可因另一方違反協定而獲得救濟。

## **23. 我們對協定條款的更改權利**

我們有權不時更改及修訂將在網站上公佈的協定條款，而無須向您發出進一步的個別通知。我們對此等條款的更改及修訂將在網站公佈後自動生效。

您於我們對此等條款進行更改及修訂後透過使用本網站或透過其下訂單，即表示您同意在任何給定的時間接受此等條款的約束。如果您在任何給定的時間不同意所有生效的條款，請不要下訂單。基於這一原因，您應總是在下訂單前查看網站上公佈的協定條款。

在您訂購我們的商品之時，您將受到協定條款、隱私權政策及網站上的其他有效政策的約束。

## **24. 適用法律及管轄**

因透過我們的網站購買商品而達成的協定將受澳門特別行政區法律的管轄。

因此類協定引起或與之有關的任何爭議應受澳門特別行政區管轄法院的非獨家管轄。

如果您是消費者，則本條款中的任何部分將不會影響您作為消費者的法定權利。

## **25. 反饋**

我們歡迎您提出評論和反饋意見。請透過網頁聯絡表，將您的評論和反饋意見發送給我們。