

## **AANKOOP- EN GEBRUIKSVORWAARDEN**

### **1. INLEIDING**

Dit document (samen met de documenten die hierin worden vermeld) zet de voorwaarden uiteen die op het gebruik van deze website ([www.zara.com](http://www.zara.com)) en op de aankoop van producten via deze website van toepassing zijn (hierna te noemen de "Voorwaarden").

We verzoeken u dringend de Voorwaarden, ons Cookiebeleid en onze Privacyverklaring (hierna gezamenlijk aangeduid als de "Gegevensbeschermingsbeleid") aandachtig te lezen alvorens deze website te gebruiken. Wanneer u deze website gebruikt of er een bestelling op plaatst, bent er ervan op de hoogte dat u aan deze Voorwaarden en aan onze Gegevensbeschermingsbeleid bent gebonden. Indien u niet met de Voorwaarden en het Gegevensbeschermingsbeleid akkoord gaat, moet u deze website niet gebruiken.

Deze Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Het is uw verantwoordelijkheid deze regelmatig te lezen, daar de Voorwaarden die gelden op het moment van totstandkoming van de desbetreffende Overeenkomst (zoals hierna uiteen wordt gezet) of van het gebruik van deze website, de Voorwaarden zijn die van toepassing zijn.

Indien u vragen hebt met betrekking tot de Voorwaarden of het Gegevensbeschermingsbeleid, kunt u contact met ons opnemen via het contactformulier.

De Overeenkomst die wordt gesloten om een product te kopen (hierna: de "Overeenkomst") kan in elk van de talen waarin de Voorwaarden op deze website beschikbaar zijn naar keuze worden uitgevoerd.

### **2. ONZE GEGEVENS**

De verkoop van goederen via deze website gebeurt onder de naam ZARA en wordt uitgevoerd door ZARA NEDERLAND B.V., een Nederlandse besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd aan de Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM te Amsterdam in Nederland, geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 20081830 met Nederlands btw-nummer NL823721723B01.

### **3. UW GEGEVENS EN UW BEZOEKEN AAN DEZE WEBSITE**

De informatie of persoonlijke gegevens die u ons verstrekt zullen in overeenstemming met de Gegevensbeschermingsbeleid worden verwerkt. Wanneer u deze website gebruikt, stemt u in met de verwerking van de informatie en gegevens en verklaart u dat alle verstrekte informatie en gegevens waar zijn en overeenkomen met de werkelijkheid.

### **4. GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE**

Wanneer u deze website gebruikt en bestellingen via deze website plaatst, stemt u ermee in:

- i. Deze website alleen voor rechtmatige inlichtingen of bestellingen te gebruiken.

- ii. Geen valse of frauduleuze bestellingen te plaatsen. Indien redelijkerwijs kan worden geacht dat een dergelijke bestelling is geplaatst, zijn we gerechtigd om deze te annuleren en de betreffende instanties te informeren.
- iii. Ons naar waarheid en exact uw e-mailadres, postadres en/of andere contactgegevens te verschaffen. Tevens stemt u ermee in dat wij deze informatie mogen gebruiken om contact met u op te nemen indien nodig (zie onze Privacyverklaring).

Indien u ons niet alle informatie verschaft die wij nodig hebben, kunt u uw bestelling niet plaatsen.

Wanneer u een bestelling plaatst via deze website, geeft u aan ouder te zijn dan 18 jaar en wettelijk in aanmerking te komen om overeenkomsten aan te gaan.

## **5. BESCHIKBAARHEID DIENST**

De producten die op deze website worden aangeboden zijn uitsluitend voor levering in Nederland beschikbaar.

## **6. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

Om een bestelling te plaatsen moet u de procedure voor online koop volgen en drukken op “Order afhandelen”. Nadat u dat heeft gedaan zult een email ontvangen om uw bestelling te bevestigen (“Orderbevestiging”). U zult per email worden geïnformeerd dat uw bestelling is verzonden (“Verzendbevestiging”).

## **7. PRODUCTBESCHIKBAARHEID**

Alle productbestellingen zijn aan beschikbaarheid van de producten onderhevig. Wanneer er problemen zijn met de levering van producten of wanneer er niet meer items op voorraad zijn, behouden we ons het recht voor om u te informeren over vervangende producten die u kunt bestellen en die van gelijke of hogere kwaliteit en waarde zijn. Als u de vervangende producten niet wenst te bestellen, restitueren we de bedragen die u eventueel al hebt betaald.

## **8. WEIGERING VAN BESTELLING**

We behouden ons het recht voor om te allen tijde producten van deze website te verwijderen en materialen of inhoud van deze website te verwijderen of te bewerken. Hoewel we altijd alles in het werk stellen om alle bestellingen te verwerken, kunnen zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen die ons dwingen de verwerking van een bestelling te weigeren nadat we de Orderbevestiging hebben gestuurd, en we behouden ons het recht voor om dit te allen tijde te doen.

We zijn niet aansprakelijk ten opzichte van u of enige andere derde partij voor het verwijderen van een product van deze website, voor het verwijderen of bewerken van materialen of inhoud van de website, noch voor het niet verwerken van een bestelling nadat we de Orderbevestiging hebben verstuurd.

## 9. LEVERING

Niettegenstaande voorgaande Clausule 7 betreffende productbeschikbaarheid, bijzondere omstandigheden uitgezonderd, streven we ernaar om de bestelling van het (de) product(en) vermeld in de Verzendbevestiging voor de datum te versturen die in de betreffende Verzendbevestiging wordt vermeld; of, indien er geen leveringsdatum is opgegeven, binnen het geschatte tijdsbestek dat bij het selecteren van de leveringsmethode is opgegeven en in ieder geval binnen een termijn van maximaal 30 dagen na de datum van de Orderbevestiging.

De virtuele cadeaukaart wordt geleverd op die datum die u bij het plaatsen van de bestelling hebt opgegeven.

Het is echter mogelijk dat zich vertragingen voordoen om redenen die het gevolg zijn van het op maat maken van producten, het optreden van onvoorziene omstandigheden of het leveringsgebied.

Indien wij om welke reden ook niet in staat zijn om de leverdatum te halen, brengen wij u hiervan op de hoogte en geven wij u de mogelijkheid om met de aankoop door te gaan door een nieuwe leverdatum vast te stellen, of om de bestelling met volledige restitutie van het betaalde bedrag te annuleren. Houd er in ieder geval rekening mee dat wij op zaterdag of zondag niet aan huis leveren, virtuele cadeaukaarten uitgezonderd. Deze worden geleverd op de datum die u hebt opgegeven.

Onderhavige Voorwaarden in aanmerking genomen, wordt verondersteld dat de "levering" heeft plaatsgevonden of de bestelling is "afgeleverd" op het moment dat u of een door u aangewezen derde partij de producten fysiek in bezit krijgt, hetgeen zal worden aangetoond doordat op het overeengekomen leveringsadres voor ontvangst van de bestelling is getekend.

De virtuele cadeaukaart wordt als afgeleverd beschouwd zoals in de Gebruiksvoorwaarden van de cadeaukaart staat vermeld, en in ieder geval op het moment dat de kaart wordt verstuurd naar het emailadres dat u hebt opgegeven.

## 10. NIET IN STAAT TE LEVEREN

Indien we niet in staat zijn om uw bestelling te leveren, dan proberen we een veilige plaats te vinden om deze achter te laten. Indien wij geen veilige plaats kunnen vinden, wordt uw bestelling naar ons magazijn geretourneerd. We zullen een bericht achterlaten waarin we vermelden waar uw bestelling zich bevindt en wat te doen om deze opnieuw te laten leveren. Indien u op de afgesproken tijd niet op de plaats van levering aanwezig zal zijn, verzoeken wij u contact met ons op te nemen om levering op een andere dag te organiseren.

Indien 30 dagen na de eerste poging tot levering van de producten, de producten niet zijn geleverd om redenen die niet aan ons kunnen worden toegeschreven, nemen we aan dat u de Overeenkomst wenst te annuleren en zal deze worden beëindigd. Als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment hebt gedaan terug, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een wijze van levering anders dan de door ons geboden standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de datum waarop de Overeenkomst is beëindigd.

Houd er rekening mee dat het transport als gevolg van beëindiging van de Overeenkomst mogelijk extra kosten met zich meebrengt en dat wij gemachtigd zijn om u deze in rekening te brengen.

Deze clausule is niet van toepassing op de virtuele cadeaukaart. Levering van de virtuele cadeaukaart valt onder de bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden van de Cadeaukaart en de bepalingen van Clausule 9 hierboven.

### **11. DIRECTE LEVERING**

Indien u besluit om uw online bestelling op te halen in de winkel die heeft geselecteerd bij uw bestelling en deze winkel de “Directe levering” dienst aanbiedt, is het mogelijk dat u uw bestelling geleverd krijgt voor de data die zijn aangegeven in onze webwinkel.

Als de “Directe levering” dienst geactiveerd is door de winkel naar aanleiding van uw bestelling, zal er contact met u worden opgenomen om door te geven dat de bestelling klaar is om opgehaald te worden. U kunt de bestelling persoonlijk ophalen, door uw ordernummer en ID-kaart te tonen, of door iemand anders die is aangewezen om uw bestelling op te halen. Deze persoon dient dan ook het ordernummer en een ID-kaart te kunnen tonen.

De “Directe levering” wordt uitgevoerd door Zara Nederland BV, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20081830, kantoorhoudende aan de Nieuwezijds Voorburgwal 305 te (1012 RM) Amsterdam, met BTW nr. NL804615627B01, met telefoonnummer 020 530 5660 en faxnummer 020 530 5663.

Aangezien dit een “koop op afstand” is, zullen, naast de toepasselijke regelgeving, deze algemene voorwaarden (ook) van toepassing zijn op uw bestelling als deze via Directe levering wordt verwerkt.

### **12. RISICO- EN EIGENDOMSOVERDRACHT VAN DE PRODUCTEN**

De productrisico's zullen vanaf het ogenblik van levering uw verantwoordelijkheid zijn.

De eigendom van de producten gaat op u over zodra we de volledige betaling van alle verschuldigde bedragen met betrekking tot de producten hebben ontvangen, inclusief leveringskosten, of op het ogenblik van de levering (zoals bepaald in Clausule 9 hierboven) mocht dit later plaatsvinden.

### **13. PRIJS EN BETALING**

De prijs van de producten is de prijs die te allen tijde op onze website staat vermeld, behalve wanneer er van een kennelijke fout sprake is. Hoewel we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de prijzen op de website correct zijn, kunnen zich fouten voordoen. Indien we in de prijs van een van de producten die u hebt besteld een fout ontdekken, dan zullen we u zo snel mogelijk informeren en u de mogelijkheid geven om de bestelling tegen de correcte prijs te bevestigen of te annuleren. Als we niet in staat zijn contact met u op te nemen, dan wordt de bestelling als geannuleerd beschouwd en worden alle betaalde bedragen volledig aan u terugbetaald.

We zijn niet verplicht u producten tegen een onjuiste lagere prijs te leveren (ook niet nadat we de Verzending hebben verstuurd) indien de fout in de prijs duidelijk en onmiskenbaar is en u de onjuiste prijs redelijkerwijs had kunnen herkennen.

De prijzen op onze website zijn inclusief btw maar exclusief verzendkosten. Die zullen aan het totale bedrag worden toegevoegd zoals in "Aankoop- en Retourbeleid" onder "Verzending" is aangegeven.

Prijzen kunnen te allen tijde veranderen. Met uitzondering van hetgeen hierboven vermeld, zullen veranderingen echter niet van invloed zijn op bestellingen waarvoor we een Orderbevestiging hebben verstuurd.

Nadat u alle producten die u wilt kopen hebt geselecteerd, zijn deze toegevoegd aan uw winkelmand. De volgende stap is het verwerken en betalen van de bestelling. Daartoe moet u de stappen van het bestelproces volgen en de informatie die bij elke stap wordt gevraagd invullen en verifiëren. Verderop in het bestelproces, vóór betaling, kunt u de gegevens van uw bestelling aanpassen. Een gedetailleerde beschrijving van het bestelproces is opgenomen in het Aankoop- en Retourbeleid. Geregistreerde gebruikers vinden een overzicht van al hun geplaatste bestellingen in het onderdeel "Mijn Account".

U kunt gebruik maken van de betaalmethoden die op de website staan vermeld. Tevens kunt u het gehele of een deel van het bedrag van uw bestelling met een cadeaukaart of voucher betalen indien dit op de website wordt aangegeven.

Om het risico op niet-geautoriseerde toegang te minimaliseren, worden uw creditcardgegevens gecodeerd. Op het moment dat we uw bestelling ontvangen, voeren we een pre-autorisatie op uw creditcard uit om vast te stellen of er voldoende middelen zijn om de transactie te voltooien. Het bedrag wordt op het moment dat uw bestelling ons magazijn verlaat van uw creditcard afgeschreven.

Indien u via PayPal betaalt, wordt het bedrag afgeschreven op het moment dat wij uw bestelling bevestigen.

Wanneer u op "Bestellen en Betalen" klikt, bevestigt u dat de creditcard van u is of dat u de rechtmatige houder van de cadeaukaart of voucher bent.

Creditcards worden onderworpen aan geldigheidscontroles en autorisatie van de uitgever van de kaart. Indien de uitgever van de kaart de betaling niet autoriseert, zijn we niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen of niet-levering en zijn we niet in staat om een Overeenkomst met u aan te gaan.

De optie 'Maat wijzigen' is alleen beschikbaar als een van de volgende betaalmiddelen is gebruikt: AMEX, MasterCard en VISA.

#### **14. ALS GASTGEBRUIKER BESTELLEN**

Op de website is tevens de functie als gastgebruiker bestellen beschikbaar. Bij deze manier van bestellen wordt u alleen om gegevens gevraagd die noodzakelijk zijn voor het verwerken van de bestelling. Na

afronding van de bestelling krijgt u de mogelijkheid om u als gebruiker te registreren of om als niet-geregistreerde gebruiker door te gaan.

## **15. BELASTING OVER DE TOEGEVOEGDE WAARDE**

Volgens de geldende bepalingen en voorschriften is op alle aankopen die via de website plaatsvinden de omzetbelasting (btw) van toepassing, behalve aankopen die rechtstreeks aan klanten op de Canarische Eilanden, in Ceuta en Melilla worden geleverd.

In dit opzicht en overeenkomstig Hoofdstuk I van Titel V van de Richtlijn van de Raad 2006/112/EG d.d. 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijk btw-stelsel, dient de leveringsplaats zich in de lidstaat van het adres te bevinden waar de items dienen te worden geleverd en dient de btw tegen het percentage te worden berekend dat van kracht is in de betreffende lidstaat waar de items dienen te worden geleverd volgens de geplaatste bestellingen.

Krachtens de toepasselijke regels en voorschriften in elk rechtsgebied, kan de regeling van de "reverse charge" (verleggingsregeling, artikel 194 van Richtlijn 2006/112) van toepassing zijn op goederen geleverd in bepaalde Lidstaten van de Europese Unie als de klant voor btw-doeleinden een belastbaar persoon is of dient te zijn. Als dit het geval is, dan wordt er door ons geen btw in rekening gebracht, mits de ontvanger bevestigt dat de btw over de geleverde items volgens de verleggingsprocedure voor rekening van de klant wordt genomen.

Bestellingen die op de Canarische Eilanden of in Ceuta en Melilla moeten worden geleverd, zijn vrij van btw zoals voorzien in artikel 146 van bovengenoemde Richtlijn, mits de toepasselijke belastingen en douanerechten overeenkomstig de geldende bepalingen worden toegepast.

## **16. RETOURBELEID**

### **16.1 Wettelijk herroepingsrecht**

#### Herroepingsrecht

Als consument hebt u het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde anders dan de vervoerder, het product in bezit hebt gekregen. Als u in één bestelling meerdere producten met verschillende levertijden hebt besteld, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde anders dan de vervoerder, het laatste product in bezit hebt gekregen.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, aan ZARA, op telefoonnummer 0800 020 1658, door een e-mail te sturen naar [contact.nl@zara.com](mailto:contact.nl@zara.com) of door ons contactformulier te gebruiken. U kunt hiervoor gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat bij deze Voorwaarden is bijgevoegd, maar dit is niet verplicht.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

### Gevolgen van de herroeping

Als u de Overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment hebt gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u met hetzelfde betaalmiddel terug als waarmee u de oorspronkelijke transactie hebt verricht. In ieder geval zullen u voor dergelijke terugbetalingen geen kosten in rekening worden gebracht. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling weigeren tot we de producten opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de producten hebt teruggestuurd, naargelang wat zich het eerst voordoet.

U moet de producten onmiddellijk en in ieder geval ten laatste binnen 14 dagen na de dag waarop u ons op de hoogte bracht van de herroeping van de Overeenkomst naar ons terugsturen, afgeven of aan ons overhandigen in eender welke ZARA winkel in Nederland. Om de termijn te respecteren, dient u de producten voor afloop van de termijn van 14 dagen te verzenden.

U draagt de directe kosten voor de retourzending van de producten, tenzij u de goederen in een ZARA winkel in Nederland overhandigt of de goederen via een door ons georganiseerde Koerier retourneert.

U bent alleen aansprakelijk voor een waardevermindering van de producten als die aan een onnodige omgang met de producten kan worden toegeschreven, met het oog op de toetsing van de aard, eigenschappen en werking van de producten.

### **16.2 Contractueel herroepingsrecht**

In aanvulling op het wettelijk erkende consumenten- en gebruikersrecht op annulering zoals vermeld in Clausule 16.1 hierboven, verlenen we u een periode van 30 dagen vanaf de Verzendbevestiging om de producten te retourneren (met uitzondering van de producten die vermeld worden in Clausule 16.3 hieronder, waarvoor het wettelijke recht op annulering is uitgesloten). Retour van de cadeaukaart valt onder de Gebruiksvoorwaarden van de Cadeaukaart.

Indien u de producten binnen de contractuele termijn van het herroepingsrecht retourneert, maar nadat de wettelijke termijn van 14 dagen na de leverdatum is verstreken, krijgt u alleen het voor deze producten betaalde bedrag exclusief verzendkosten gerestitueerd. U bent verantwoordelijk voor de directe kosten voor de retourzending van het product, tenzij u de goederen in een ZARA winkel in Nederland overhandigt of de goederen via een door ons georganiseerde Koerier retourneert.

U mag uw contractueel herroepingsrecht uitoefenen in overeenstemming met hetgeen bepaald in Clausule 16.1 hierboven, echter moet u ons informeren over uw intentie de Overeenkomst te herroepen. Na de wettelijke herroepingstermijn dient u de producten in ieder geval binnen de termijn van 30 dagen na de Verzendbevestiging aan ons te overhandigen. U zult met hetzelfde betaalmiddel worden terugbetaald voor zover technisch mogelijk.

### 16.3 Gemeenschappelijke bepalingen

U hebt geen recht de Overeenkomst te annuleren wanneer het de levering van een van de volgende Producten betreft:

- i. Geïndividualiseerde items;
- ii. Muziek CD's/-DVD's zonder originele verpakking; en
- iii. Verzegelde goederen die om redenen van hygiëne niet geretourneerd kunnen worden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

Uw recht op annulering van de Overeenkomst geldt uitsluitend voor producten die in dezelfde staat worden geretourneerd als waarin u ze hebt ontvangen. Er zal geen terugbetaling plaatsvinden indien het product is gebruikt, of als producten zich niet in dezelfde staat bevinden als toen ze werden afgeleverd, of als producten zijn beschadigd. Wees dus voorzichtig met het (de) product(en) terwijl het (ze) in uw bezit is (zijn). Retourneer de producten in of met de originele verpakking, instructies en andere documenten die mogelijk zijn bijgesloten. U moet het te retourneren product in ieder geval opsturen met het ticket dat u bij de levering van het product hebt ontvangen.

Bij annulering moeten de betreffende producten op de volgende manier worden geretourneerd:

(i) Retourneren in een ZARA winkel:

U kunt producten retourneren in alle ZARA winkels in het land waar uw product geleverd werd en die over dezelfde afdeling beschikken als waar de goederen die u wilt retourneren toebehoren. In dat geval gaat u naar een van deze winkels en biedt u het artikel aan samen met het ticket dat bij de levering van het product zat ingesloten naar behoren ingevuld.

(ii) Retourneren via Koerier

Bij het retourneren van product(en) via een door ons verzorgde Koerier, moet u contact met ons opnemen via het webformulier of op telefoonnummer 0800 020 1658 om te regelen dat het product bij u thuis wordt opgehaald. U dient het product in dezelfde verpakking te retourneren als waarin u het ontvangen hebt, door de instructies uit het onderdeel "RETOURNEREN" op deze website te volgen.

Geen van bovenstaande twee opties brengt voor u enige bijkomende kosten met zich mee. Indien u goederen als gastgebruiker hebt besteld, kunt u een verzoek voor retour via Koerier indienen via telefoonnummer 0800 020 1658.

Als u de producten niet via deze beschikbare gratis opties wenst te retourneren, bent u zelf verantwoordelijk voor de kosten voor retourneren. Beslist u de artikelen "onder rembours" aan ons te retourneren, dan kunnen we u alle onkosten in rekening brengen die we mogelijkerwijs oplopen.

Nadat we het artikel gecontroleerd hebben, informeren wij u over uw recht op restitutie van de betaalde bedragen. Verzendkosten zullen worden terugbetaald indien het herroepingsrecht binnen de wettelijke termijn is uitgeoefend en alle producten waaruit het betreffende pakket bestaat zijn geretourneerd. We zullen de terugbetaling zo snel mogelijk uitvoeren, in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons in kennis stelde van uw intentie om het contract te annuleren.



Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling weigeren tot we de producten opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de producten hebt teruggestuurd, naargelang wat zich het eerst voordoet. De terugbetaling vindt steeds plaats onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als dat u gebruikte om uw aankoop te betalen.

U draagt de kosten en het risico voor het terugzenden van de producten indien u niet voor een van de gratis retourmethodes hebt gekozen, zoals hierboven aangegeven.

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via ons contactformulier of door te bellen naar 0800 020 1658.

#### **16.4 Retour van defecte producten**

In het geval u op het moment van levering oordeelt dat het product niet overeenstemt met de bepalingen van de Overeenkomst, moet u onmiddellijk contact met ons opnemen via ons webformulier en ons de productgegevens en de schade meedelen. Tevens kunt u contact met ons opnemen door te bellen naar 0800 020 1658. U zult dan instructies van ons krijgen.

U kunt het product in al onze ZARA winkels in Nederland retourneren of overhandigen aan de Koerier die we naar uw huisadres sturen. U moet het product retourneren samen met het ticket dat bij de levering van het product zat ingesloten.

We zullen het geretourneerd product grondig controleren en u binnen een redelijke termijn per e-mail inlichten over uw recht op vervanging of (in voorkomend geval) restitutie. De restitutie of vervanging van het product zal zo snel mogelijk plaatsvinden en in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop we u een e-mail sturen om te bevestigen dat terugbetaling of vervanging van het product zal plaatsvinden.

De betaalde bedragen voor producten die zijn geretourneerd als gevolg van beschadiging of gebreken zullen, indien hier daadwerkelijk sprake van is, volledig worden gerestitueerd, inclusief de verzendkosten en de kosten die u hebt gemaakt om het product naar ons te retourneren. Terugbetaling gebeurt met hetzelfde betaalmiddel als u gebruikte om uw aankoop te betalen.

Alle rechten die in de huidige wetgeving zijn opgenomen zullen in ieder geval worden gewaarborgd.

#### **16.5 Ruilen van maat**

Als een gekocht product de verkeerde maat heeft, dan kunt u vragen om de maat van het product te ruilen zonder additionele vervoerskosten voor het vervangende product. Indien u niet via iDEAL of PayPal betaald heeft. De voorwaarde is wel dat u het product met de onjuiste maat retourneert. Dit heeft geen invloed op uw herroepingsrecht. Dat recht blijft onverminderd van kracht.

U kunt uw verzoek tot het ruilen van maat indienen op de website via "Bestellingen en Retouren" in het "Mijn account" gedeelte van de website. U moet de nieuwe maat van uw product selecteren en als (i) het hetzelfde product betreft, (ii) de prijs op de website hetzelfde of hoger is dan wat u voor het

oorspronkelijke product heeft betaald (in dat geval zullen er geen kosten in rekening worden gebracht) en (iii) bepaalde betalingsvormen zijn gebruikt (zie artikel 13 van deze voorwaarden), kunt u vragen om de maat ruilen. De mogelijkheid om uw originele product te ruilen zal alleen getoond worden indien aan al deze voorwaarden voldoet.

Indien u heeft verzocht om te ruilen en de juiste betaalmethode heeft geselecteerd, dient u het oorspronkelijke product in originele staat, dus ongedragen, niet beschadigd, ongewassen en ongewijzigd, zulks ter beoordeling van ons, ter retourneren naar een Zara winkel in Nederland of via de koerier die door ons bij u thuis langs wordt gestuurd. U dient zonder onnodige vertraging het originele product te retourneren en tenminste binnen een maximumtermijn van 14 kalenderdagen vanaf het moment dat uw ruilverzoek is ingediend op de website. Geen van beide retouropties zal tot additionele kosten voor u leiden.

Indien u het product bij een ZARA-winkel in Nederland retourneert, dient u ook het kaartje af te geven dat bij de levering van het product zat. Indien u het product retourneert door middel van een koerier die door ons is besteld, dan dient u het pakket waarin het bestelde product zat ook te retourneren en dient u de instructies op te volgen die op de "Retourneren" onderdeel van de website staan.

Nadat u de manier waarop u het product retourneert heeft gekozen, zullen wij u binnen 2 a 3 dagen na indienen van uw verzoek het product in de aangepaste maat toesturen. Het zal in ieder geval binnen maximaal 30 dagen na indiening van het ruilverzoek worden toegestuurd. Dit zal geen additionele kosten met zich meebrengen voor u. Op de nieuwe bestelling zullen deze Aankoop-en Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn, inclusief het recht op herroeping.

Indien u 14 kalenderdagen nadat u het omruilverzoek hebt gedaan via de website nog niet het originele product hebt geretourneerd in oorspronkelijke staat, dus ongedragen, onbeschadigd, ongewassen en ongewijzigd, zulks ter beoordeling door ons, hebben wij het recht om vervoerskosten in rekening te brengen voor de nieuwe bestelling, in overeenstemming met de bepalingen uit deze Aankoop-en Gebruiksvoorwaarden.

## **17. AANSPRAKELIJKHEID EN DISCLAIMERS**

Tenzij in deze Voorwaarden uitdrukkelijk anders wordt vermeld, is onze aansprakelijkheid met betrekking tot producten die via onze website zijn aangeschaft strikt beperkt tot de aankoopprijs die voor dat product is betaald.

Onverminderd het bovenstaande, is onze aansprakelijkheid niet uitgesloten of beperkt in de volgende gevallen:

- i. In geval van overlijden of persoonlijk letsel;
- ii. In geval van fraude of frauduleus bedrog; of
- iii. In alle gevallen waarin het illegaal of onwettig zou zijn om onze aansprakelijkheid uit te sluiten, te beperken of daartoe een poging te ondernemen.

Niettegenstaande het gestelde in de bovenstaande paragraaf, voor zover wettelijk toegestaan en tenzij anders vermeld in deze Voorwaarden, aanvaarden we geen aansprakelijkheid voor de volgende verliezen, ongeacht hun oorsprong:

- i. verlies van inkomsten of omzet;
- ii. zakelijk verlies;
- iii. verlies van winsten of contracten;
- iv. verlies van verwachte besparingen;
- v. verlies van gegevens; en
- vi. verlies van managementtijd of kantooruren.

Vanwege het open karakter van deze website en de kans op fouten in de opslag en overdracht van digitale informatie, geven we geen garantie voor de nauwkeurigheid en veiligheid van de informatie die is verzonden door of verkregen van deze website, tenzij uitdrukkelijk anders wordt gesteld.

Alle op deze website getoonde productbeschrijvingen, informatie en materialen worden, zonder expliciete of impliciete garanties daarop, als "zodanig" geleverd, met uitzondering van die wettelijk zijn vastgesteld. Indien u als consument of gebruiker een overeenkomst aangaat, zijn wij in dit opzicht verplicht producten te leveren die in overeenstemming zijn met de Overeenkomst, en zijn wij aansprakelijk voor eventueel niet overeenstemmen op het moment van levering. Er wordt van uitgegaan dat de producten in overeenstemming zijn met de Overeenkomst als ze: (i) voldoen aan de door ons gegeven beschrijving en de eigenschappen bezitten die wij op deze website hebben gepresenteerd, (ii) geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor dit soort producten gewoonlijk worden gebruikt en (iii) de kwaliteit en prestaties vertonen die gebruikelijk zijn voor producten van dit type en die redelijkerwijs kunnen worden verwacht.

Voor zover wettelijk toelaatbaar, sluiten we alle garanties uit, behalve deze die niet rechtmatig kunnen uitgesloten worden ten gunste van consumenten en gebruikers.

De producten die wij verkopen, en met name de ambachtelijke producten, bezitten vaak de eigenschappen van de natuurlijke materialen die voor hun vervaardiging zijn gebruikt. Deze eigenschappen, zoals variaties in het weefsel, de structuur, knopen en kleur, mogen niet als gebreken of beschadiging worden beschouwd. U moet met deze variaties daarentegen rekening houden en ze waarderen. Wij selecteren alleen producten van de hoogste kwaliteit. Natuurlijke eigenschappen zijn echter onvermijdelijk en moeten als onderdeel van het individuele uiterlijk van het product worden geaccepteerd.

De bepalingen in deze clausule laten uw wettelijke rechten als consument en gebruiker, of uw recht op annulering van de Overeenkomst, onverlet.

## **18. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

U erkent en stemt ermee in dat alle auteursrechten, handelsmerken en andere intellectuele eigendomsrechten van de materialen of inhoud die onderdeel zijn van deze website, te allen tijde bij ons of onze licentiegevers berusten. U mag dit materiaal alleen gebruiken als wij of de licentiegevers

hiervoor uitdrukkelijk toestemming geven. Dit belet u niet om deze website in die mate te gebruiken die nodig is om de informatie van uw bestelling of Contactgegevens te kopiëren.

### **19. VIRUSSEN, PIRATERIJ EN ANDERE COMPUTERAANVALLEN**

U mag geen ongepast gebruik maken van deze website door doelbewust virussen, Trojaanse paarden, wormen, logic bombs of enig andere software of ander kwaadaardig of technologisch schadelijk materiaal te introduceren. U mag niet proberen ongeoorloofde toegang te verkrijgen tot deze website, de server waarop deze site is gevestigd of enige andere server, computer of database verbonden met onze website. U stemt ermee in deze website niet aan te vallen via een "denial-of-service-aanval" of een verspreide "denial-of-service-aanval".

Het niet naleven van deze clausule wordt beschouwd als een overtreding zoals beschreven door de toepasselijke voorschriften. We zullen elke niet-naleving van dit voorschrift aan de desbetreffende autoriteiten melden en met hen samenwerken om de identiteit van de aanvaller te achterhalen. In het geval van niet-naleving van deze clausule zal de machtiging om deze website te gebruiken ook onmiddellijk worden opgeschort.

We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade of nadelen als gevolg van een "denial-of-service-aanval", virus of enige andere software of technologisch schadelijk of nadelig materiaal dat uw computer, IT-uitrusting, data of materiaal kan beïnvloeden als gevolg van het gebruik van deze website of het downloaden van inhoud ervan of van websites waarnaar deze site u leidt.

### **20. LINKS VAN ONZE WEBSITE**

Indien onze website links bevat naar andere websites en materiaal van derden, worden deze links uitsluitend voor informatieve doeleinden verstrekt. Wij hebben geen enkele controle over de inhoud van deze websites of materiaal. We accepteren daarom geen enkele verantwoordelijkheid voor enige schade of gebreken die uit het gebruik van deze links voortvloeien.

### **21. SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE**

De toepasselijke regelgeving vereist dat bepaalde informatie of communicatie die we u sturen schriftelijk moet zijn. Door deze website te gebruiken, aanvaardt u dat de communicatie met ons voornamelijk elektronisch plaatsvindt. We zullen per e-mail contact met u opnemen of u informatie verstrekken door mededelingen op deze website te plaatsen. Voor contractuele doeleinden stemt u in met het gebruik van deze elektronische communicatiemiddelen en u accepteert dat alle overeenkomsten, mededelingen, informatie en andere communicatie die we u op elektronische wijze toesturen, voldoen aan de wettelijke eisen dat deze schriftelijk dient te zijn. Deze voorwaarde laat uw wettelijke rechten onverlet.

### **22. MEDEDELINGEN**

De mededelingen die u ons doet, dienen bij voorkeur via ons contactformulier te worden verstuurd. Overeenkomstig hetgeen bepaald in Clausule 21 hierboven en tenzij anders vermeld, kunnen we u

mededelingen sturen naar het e-mailadres of postadres dat u ons bij het plaatsen van een bestelling hebt verstrekt.

Mededelingen worden geacht te zijn ontvangen en naar behoren te zijn verricht onmiddellijk nadat ze op onze website zijn geplaatst, 24 uur na verzending van een e-mail, of drie dagen na de datum van verzending van een brief. Als bewijs dat een kennisgeving is verzonden, volstaat het in het geval van een brief om aan te tonen dat deze correct is geadresseerd, gefrankeerd en naar behoren op het postkantoor of in een brievenbus is afgeleverd; in het geval van een e-mail dat de kennisgeving is verstuurd naar het e-mailadres dat door de ontvanger is opgegeven.

### **23. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN**

De Overeenkomst is bindend voor u en voor ons, alsook voor onze respectievelijke rechtsopvolgers, verkrijgers en erfgenamen.

U mag een Overeenkomst of de rechten of verplichtingen die hieruit voortvloeien niet overdragen, afstaan, belasten, of op enige andere wijze overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

We kunnen een Overeenkomst of enige rechten of verplichtingen die eruit voortvloeien te allen tijde overdragen, afstaan, belasten, uitbesteden of op enigerlei andere wijze overdragen tijdens de geldigheidsduur van de Overeenkomst. Om twijfel te voorkomen, vermelden we hier dat een dergelijke overdracht, cessie, vervreemding of andere afstand geen afbreuk zal doen aan de wettelijke rechten als consument of op enigerlei manier de uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties die we u hebben kunnen geven annuleren, beperken of begrenzen.

### **24. GEBEURTENISSEN BUITEN ONZE CONTROLE**

We zijn niet aansprakelijk voor het niet naleven of het vertraagd uitvoeren van verplichtingen die wij uit hoofde van een Overeenkomst aangaan, als dit wordt veroorzaakt door gebeurtenissen die redelijkerwijs buiten onze controle liggen ("Overmacht").

Overmacht omvat alle handelingen, gebeurtenissen, niet-uitoefening, weglatingen of ongevallen die redelijkerwijs buiten onze controle liggen, inclusief de volgende:

- i. Stakingen, lock-out of andere vormen van protest.
- ii. Sociale onrusten, opstand, invasie, terroristische aanval of terroristische bedreiging, oorlog (al dan niet verklaard) of dreiging van of voorbereiding op oorlog.
- iii. Brand, explosie, storm, overstroming, aardbeving, ineenstorting, epidemie of ander natuurlijk onheil.
- iv. Onvermogen om treinen, boten, vliegtuigen, gemotoriseerd vervoer of andere openbare of particuliere transportmiddelen te gebruiken.
- v. Onvermogen om openbare of particuliere telecommunicatiesystemen te gebruiken.

- vi. Besluiten, decreten, wetten, voorschriften of beperkingen van een regering of van overheidswege.
- vii. Staking, pech of ongeval bij vervoer over zee of rivier, postvervoer of een ander type vervoer.

Onze verplichtingen die uit Overeenkomsten voortvloeien, worden opgeschort voor de periode dat de Overmacht aanhoudt, en de periode waarin wij aan deze verplichtingen moeten voldoen wordt verlengd voor een periode gelijk aan de duur van de situatie van de Overmacht. We zullen alle redelijke middelen aanwenden om de situatie van de Overmacht te beëindigen of om een oplossing te vinden die ons in staat stelt om aan onze verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst te voldoen ondanks de situatie van de Overmacht.

## **25. AFSTAND VAN RECHT**

Het ontbreken van de eis onzerzijds tot strikte naleving uwerzijds van uw verplichtingen die u op grond van een Overeenkomst of van deze Voorwaarden bent aangegaan, of het niet uitoefenen onzerzijds van de rechten of handelingen die ons op grond van deze Overeenkomst of de Voorwaarden toekomen, vormt geen afstanddoening of beperking van dergelijke rechten of handelingen, en ontheffen u niet van nakoming van deze verplichtingen.

Afstanddoening onzerzijds van een specifiek recht of rechtshandeling impliceert geen afstanddoening van andere rechten of rechtshandelingen die voortvloeien uit het Contract of de Voorwaarden.

Afstanddoening onzerzijds van een van deze Voorwaarden of van de rechten of handelingen die uit de Overeenkomst voortvloeien, zal niet van kracht zijn tenzij uitdrukkelijk is vermeld dat het om een afstanddoening van rechten gaat en dat dit in overeenstemming met de bepalingen van de paragraaf over Mededelingen hierboven is vastgelegd en aan u kenbaar gemaakt.

## **26. GEDEELTELIJKE NIETIGVERKLARING**

Als een van deze Voorwaarden of een van de bepalingen van een Contract door een bevoegde instantie ongeldig en nietig wordt verklaard, blijven de overige Voorwaarden gelden zonder door genoemde nietigverklaring te worden beïnvloed.

## **27. VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

Deze Voorwaarden en alle documenten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen, vormen de volledige Overeenkomst tussen u en ons met betrekking tot het doel van de Overeenkomst, en vervangen elke voorafgaande afspraak, overeenkomst of regeling die mondeling of schriftelijk tussen u en ons is gemaakt.

Zowel u als wij erkennen dat wij overeengekomen zijn om de Overeenkomst aan te gaan onafhankelijk van enige verklaring of belofte die door de andere partij is gegeven of die uit een verklaring of document uit de onderhandelingen tussen de twee partijen voorafgaand aan genoemde Overeenkomst kan worden afgeleid, met uitzondering van die in deze Voorwaarden uitdrukkelijk worden vermeld.

Noch u noch wij zullen maatregelen nemen betreffende een onware verklaring die voorafgaand aan de datum van de Overeenkomst door de andere partij hetzij mondeling, hetzij schriftelijk is geuit (tenzij een dergelijke onware verklaring op frauduleuze wijze is geuit) en de enige maatregel die door de andere partij kan worden genomen zal overeenkomstig de bepalingen van deze Voorwaarden als gevolg van contractbreuk zijn.

## **28. ONS RECHT OM DEZE VOORWAARDEN TE WIJZIGEN**

We hebben het recht om deze Voorwaarden te allen tijde te herzien en te wijzigen.

U bent gebonden aan het beleid en Voorwaarden die van kracht zijn op het moment dat u deze website gebruikt of een bestelling plaatst, behalve wanneer wij bij wet of bij een beslissing van overheidswege met terugwerkende kracht veranderingen aan deze beleidsbepalingen, Voorwaarden of Privacyverklaring moeten doorvoeren, in welk geval de veranderingen ook van toepassing zijn op bestellingen die eerder door u zijn geplaatst.

## **29. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSKEUZE**

Het gebruik van onze website en de overeenkomsten voor de aankoop van producten via deze website vallen onder de Nederlandse wetgeving.

Elk geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van de website of met dergelijke overeenkomsten, valt onder de niet-exclusieve jurisdictie van de Nederlandse gerechtshoven.

Indien u de Overeenkomst als consument aangaat, zal niets in deze clause afbreuk doen aan uw rechten, zoals erkend in de van kracht zijnde toepasselijke wetgeving.

## **30. OPMERKINGEN EN SUGGESTIES**

Uw opmerkingen en suggesties zijn van harte welkom. Stuur ons uw opmerkingen en suggesties via het contactformulier.

Er zijn officiële klachtenformulieren beschikbaar voor consumenten en gebruikers. Deze kunnen worden aangevraagd door te bellen naar 0800 020 1658 of via ons contactformulier.

Als u als gebruiker van mening dat in strijd is gehandeld met uw rechten, kunt u uw klachten sturen naar [contact.nl@zara.com](mailto:contact.nl@zara.com) om een buitengerechterlijke oplossing te treffen.

Als de koop online is gesloten door onze website, informeren we u hierbij dat, in overeenstemming met EU Verordening No. 524/2013, we gerechtigd zijn om het geschil buiten rechte op te lossen met behulp van de online geschillenbeslechtiging die toegankelijk is via: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Laatste update op 8 februari 2017.

## BIJLAGE

## Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Ter attentie van Zara Nederland B.V., handelende onder de handelsnaam ZARA, [contact.nl@zara.com](mailto:contact.nl@zara.com) of Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM te Amsterdam in Nederland.

Hierbij deel ik u mede dat ik mijn overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten herroep:

Besteld op/ontvangen op (\*)

Naam consument

Adres consument

Handtekening consument (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Datum

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is