

# KJØPS- OG BRUKSVILKÅR

## ZARA NORWAY

### 1. INNLEDNING

Dette dokumentet (sammen med dokumentene som er nevnt her) utgjør vilkårene som regulerer bruken av dette nettstedet, [www.zara.com/no](http://www.zara.com/no), og kjøp av produkter på det (heretter kalt "Vilkårene"). Vi oppfordrer deg til å lese vilkårene, retningslinjene om bruk av informasjonskapsler (cookies) og personvern (heretter i fellesskap kalt "Personvernretningslinjer") grundig før du bruker dette nettstedet. Når du bruker dette nettstedet eller stedet til å bestille, er du klar over at du er bundet av både disse vilkårene og våre personvernretningslinjer. Dersom du ikke samtykker i alle vilkårene og personvernretningslinjene, må du ikke bruke dette nettstedet.

Disse vilkårene kan endres. Det er ditt ansvar å lese dem med jevne mellomrom, siden det er de aktuelle vilkårene på tidspunktet for formalisering av den aktuelle Kjøpsavtalen (som definert senere) eller bruken av dette nettstedet som skal gjelde. Hvis du har spørsmål om vilkårene eller personvernretningslinjene, kan du kontakte oss ved å bruke kontaktskjemaet på/i nettstedet/appen.

Kjøpsavtalen (som definert nedenfor) kan inngås etter eget ønske på ethvert av språkene på de tilgjengelige vilkårene på dette nettstedet.

### 2. VÅRE OPPLYSNINGER

Salg av varer via dette nettstedet skjer under navnet "ZARA" i regi av INDITEX Norge AS (980 643 263), et norsk selskap med registrert postadresse i c/o ITX Sverige AB, Klara Norra Kyrkogata 29, 111 22 Stockholm, Sweden.

### 3. DINE OPPLYSNINGER OG DINE BESØK PÅ DETTE NETTSTEDET

Opplysningene eller personopplysningene du gir oss skal behandles i samsvar med personvernretningslinjene. Når du bruker dette nettstedet, samtykker du i behandling av opplysningene og detaljene, og du erklærer hermed at alle opplysninger og detaljer som gis er sanne og tilsvarer virkeligheten.

### 4. BRUK AV VÅRT NETTSTED

Når du bruker dette nettstedet og legger inn bestillinger gjennom det, samtykker du i følgende:

- i. Kun å bruke dette nettstedet til å foreta rettsgyldige forespørsler og bestillinger.
- ii. Ikke å foreta noen falske eller bedrageriske bestillinger. Dersom en bestilling av denne typen med rimelighet kan anses å ha blitt sendt, skal vi være autorisert til å kansellere den og informere relevante myndigheter.
- iii. Gi oss din e-postadresse, postadresse og/eller andre kontaktopplysninger sannferdig og nøyaktig. Du samtykker også i at vi kan bruke disse opplysningene til å kontakte deg ved behov (se vår personvernpolicy).

Hvis du ikke gir oss alle opplysningene vi trenger, kan du ikke legge inn noen bestilling.

Når du sender en bestilling på dette nettstedet, erklærer du at du er over 18 år og er juridisk kvalifisert til å inngå kontrakter.

## **5. TJENESTETILGJENGELIGHET**

Produktene som tilbys på dette nettstedet er tilgjengelige for levering kun til steder i Norge. Hvis du ønsker å bestille produkter fra et annet EØS-land utenfor Norge via dette nettstedet, kan du selvfølgelig gjøre det. De bestilte produktene kan imidlertid kun leveres til en ZARA-butikk eller leveringsadresse i Norge.

## **6. FORMALISERING AV KJØPSAVTALEN**

Informasjonen i disse vilkårene og detaljene som finnes på dette nettstedet utgjør ikke et tilbud om salg, snarere en oppfordring om å forespørre. Det skal ikke anses å foreligge en kontrakt mellom deg og oss i forbindelse med et produkt før bestillingen din har blitt uttrykkelig akseptert av oss. Hvis tilbudet ikke blir akseptert og kontoen allerede har blitt belastet, skal det aktuelle beløpet refunderes i sin helhet. For å sende inn en bestilling må du følge den elektroniske innkjøpsprosedyren og klikke "Godkjenn betaling". Når du har gjort dette, vil du motta en e-post som bekrefter mottak av bestillingen din ("Ordrebekreftelse"). Husk at dette ikke betyr at bestillingen din har blitt akseptert, siden den utgjør et tilbud du gir oss om å kjøpe ett eller flere produkter. Alle bestillinger er gjenstand for vår godkjenning, noe du vil bli informert om via e-post der vi vil bekrefte at bestillingen vil bli sendt ("Forsendelsesbekreftelse"). Sammen med Forsendelsesbekreftelsen vil du også få en digital fraktseddel («E-fraktseddel») med spesifikasjoner om bestillingen din. Vår avtale om kjøp av et produkt ("Kjøpsavtalen") anses først formalisert når vi har sendt deg Forsendelsesbekreftelsen.

Bare produkter som er oppført i Forsendelsesbekreftelsen skal være gjenstand for Kjøpsavtalen. Vi er ikke forpliktet til å levere til deg eventuelle andre produkter som har blitt bestilt, før vi har bekreftet at de har blitt sendt i en Forsendelsesbekreftelse.

## **7. TILGJENGELIGHET AV PRODUKTER**

Alle produktbestillinger er avhengige av tilgjengelighet av de aktuelle produktene. Dersom det oppstår vanskeligheter med levering av produkter eller det ikke finnes flere artikler igjen på lager, forbeholder vi oss retten til å gi deg informasjon om erstatningsprodukter av samme eller høyere kvalitet og verdi som du alternativt kan bestille. Hvis du ikke ønsker å bestille erstatningsprodukter, vil vi refundere eventuelle beløp du har innbetalt.

## **8. NEKTELSE AV Å BEHANDLE EN BESTILLING**

### **8.1 Generelle vilkår**

Vi forbeholder oss retten til å fjerne produktet fra dette nettstedet når som helst og til å fjerne eller modifisere ethvert materiell eller innhold fra samme.

Selv om vi alltid vil gjøre vårt beste for å behandle alle bestillinger, kan det oppstå spesielle omstendigheter som tvinger oss til å nekte å behandle en bestilling etter å ha sendt ordrebekreftelsen til deg, og vi forbeholder oss retten til å gjøre dette når som helst.

Vi skal ikke kunne holdes ansvarlige overfor deg eller eventuelle tredjeparter for å fjerne et produkt fra dette nettstedet, fjerne eller modifisere materiell eller innhold fra nettstedet eller for ikke å behandle en bestilling etter at vi har sendt ordrebekreftelsen.

### **8.2 Rettferdig bruk av tjenester**

Vi forbeholder oss retten til å blokkere kunden fra fremtidige kjøp. En blokkering pålegges ikke på grunn av isolerte hendelser, men er basert på en omfattende vurdering av kundens atferd (som antall kjøp, antall returer, forsinkede returer osv.). En blokkering gjelder kun for å gjøre kjøp på nett på zara.com/se. Du kan fortsatt bruke alle andre funksjoner på din Zara-konto, som å se kjøpshistorikken din, lagre favorittproduktene dine og rapportere returer osv. Blokkeringen påvirker ikke din mulighet til å gjøre kjøp i våre fysiske Zara-butikker i Sverige. Denne blokkeringen kan omfatte begrensninger av antallet produkter du får kjøpe, begrensninger av betalingsmetoder eller avbestilling av bestillingen din.

Du har alltid mulighet til å anke en blokkering du har blitt utsatt for, hvis du mener at tiltaket er urettferdig eller uforholdsmessig. En slik anke må sendes inn gjennom de tilgjengelige kontaktalternativene for Zaras kundeservice. Etter å ha gjennomgått anken din, vil Zara ta en ensidig beslutning om hvorvidt vilkårene i denne rettferdige bruksklausulen er blitt brutt, og hvilken passende tiltak som skal iverksettes.

## **9. LEVERING**

### **9.1 Standard levering**

Uavhengig av punkt 7 ovenfor om produkttilgjengelighet og med unntak av ekstraordinære omstendigheter, vil vi forsøke å sende bestillingen som består av produktet (-ene) som er oppført i hver Forsendelsesbekreftelse før datoen som er angitt i Forsendelsesbekreftelsen det gjelder, eller, hvis ingen leveringsdato er angitt i den anslåtte tidsrammen ved valg av leveringsmåte, og, under alle omstendigheter, innen en maksimumsperiode på 30 dager fra datoen på Ordrebekreftelsen. Likevel kan det oppstå forsinkelser av årsaker som f.eks. tilpasning av produkter, forekomst av uforutsette omstendigheter eller leveringssonen. Når det gjelder det virtuelle gavekortet, vil vi levere det på datoen som er angitt av deg når du sendte bestillingen.

Hvis vi av en eller annen grunn ikke kan overholde leveringsdatoen, vil vi informere deg om situasjonen og gi deg muligheten til å fortsette med kjøpet, opprette en ny leveringsdato eller kansellere bestillingen med full refusjon av hele det innbetalte beløpet. Husk under alle omstendigheter at vi ikke foretar hjemmeleveringer på lørdager eller søndager, unntatt når det gjelder virtuelle gavekort som vil bli levert på datoen som er angitt av deg. Når det gjelder disse vilkårene skal "levering" anses å ha funnet sted eller bestillingen anses "levert" straks du eller en tredjepart angitt av deg, får fysisk besittelse av varene, noe som skal anses dokumentert ved kvittering for varemottaket på den avtalte leveringsadressen.

Når du henter varer levert i en av våre butikker, må du presentere QR-koden fra e-fraktseddelen som skal skannes, hvoretter ordren kan hentes.

Det virtuelle gavekortet vil bli levert som beskrevet i Bruksvilkårene for bruk av gavekortet, og i alle tilfeller på tidspunktet for å sende det til e-postadressen som er angitt av deg.

### **9.2 Instant Delivery**

Dersom du velger å hente ut din bestilling i butikk, og den valgte butikken er knyttet til servicen "Instant Delivery", så kan bestillingen leveres tidligere enn datoen som er angitt på vårt nettsted.

Om Instant Delivery har blitt aktivert av butikken for din bestilling, så vil vi informere deg om tidspunkt for uthenting så snart bestillingen er behandlet. Du kan selv hente ut bestillingen din (mot fremvisning

av ordrenummer og ID), eller via noen andre angitt av deg, som i så fall skal fremvise ordrenummer og ID.

Ettersom dette utgjør fjernsalg, vil disse Vilklårene være gjeldende for kjøpet via Instant Delivery, med forbehold for eventuelle andre gjeldende regler.

## **10. MANGLENDE LEVERINGSEVNE**

Hvis det er umulig for oss å levere din bestilling, vil vi forsøke å finne et sikkert sted vi kan etterlate den. Hvis vi ikke kan finne et sikkert sted, vil bestillingen bli returnert til vårt lager. Vi vil også etterlate en beskjed til deg som forklarer hvor din bestilling befinner seg og hva du må gjøre for å få den levert på nytt. Hvis du ikke vil være på leveringsstedet til avtalt tid, ber vi deg om å kontakte oss for å organisere levering en annen dag.

Hvis du etter 30 dager fra datoen bestillingen din ble gjort tilgjengelig for levering, bestillingen ikke kunne leveres av grunner som ikke skyldes forhold vi er ansvarlige for, vil vi anta at du ønsker å kansellere Kjøpsavtalen, og anse den som opphørt. Som følge av at Kjøpsavtalen opphører å gjelde, vil vi refundere alle beløp mottatt fra deg, inkludert leveringskostnader (bortsett fra eventuelle tilleggskostnader som følge av ditt valg av en annen leveringsmåte enn den som er vanlig at vi tilbyr) uten ugrunnet opphold, og i alle fall innen 14 dager etter datoen da denne avtalen opphørte å gjelde. Vær oppmerksom på at transport som skyldes at Kjøpsavtalen opphører å gjelde, kan medføre tilleggskostnader som vi vil ha rett til å belaste deg.

Denne bestemmelsen gjelder ikke for virtuelle gavekort. Leveringen av disse reguleres av bestemmelsene i Bruksvilkårene for bruk av gavekortet og i bestemmelsene i punkt 9 ovenfor.

## **11. OVERGANG AV RISIKO OG EIENDOMSRETT TIL PRODUKTENE**

Risikoen for produktet vil gå over på deg ved levering.

Du vil få eiendomsrett til produktene når vi har mottatt full betaling av alle skyldige beløp i forhold til produktet, inkludert fraktkostnader, eller ved levering (som definert i punkt 9 ovenfor), hvis levering skulle finne sted på et senere tidspunkt.

## **12. PRIS OG BETALING**

Prisen på produktene vil bli som fastsatt til enhver tid på vårt nettsted, unntatt dersom det foreligger en åpenbar feil. Selv om vi gjør alt for å sikre at prisene angitt på nettstedet er riktige, kan det oppstå feil. Hvis vi oppdager en feil i prisen på noen av produktene du har bestilt, vil vi informere deg snarest mulig og gi deg muligheten til å bekrefte bestillingen med riktig pris eller kansellere den. Hvis vi ikke er i stand til å kontakte deg, vil bestillingen bli kansellert og alle innbetalte beløp vil bli refundert til deg i sin helhet.

Vi er ikke forpliktet til å levere produkter til en pris som er feilaktig lav (selv når vi har sendt Forsendelsesbekreftelse) hvis prisfeilen er åpenbar og umiskjennelig og kunne blitt oppdaget av deg som en feil pris.

Prisene på nettstedet inkluderer merverdiavgift, men er eksklusive fraktkostnader. Disse legges til totalprisen som angitt i vår innkjøpsveiledning – Fraktkostnader.

Prisene kan endres når som helst. Men bortsett fra slik det fremgår ovenfor, skal endringene 'ikke påvirke bestillinger som vi har sendt ordrebekreftelse på. Når du har valgt alle artikler som du vil kjøpe,

vil disse legges i handlekurven din, og neste skritt vil bli å behandle bestillingen og foreta betaling. Da må du følge trinnene i kjøpsprosessen, fylle ut eller bekrefte opplysningene som kreves i hvert trinn. Videre kan du endre opplysningene i bestillingen din gjennom hele kjøpsprosessen, før betaling. Du får en detaljert beskrivelse av kjøpsprosessen i innkjøpsveiledningen. Hvis du er en registrert bruker, finner du også en registrering av alle bestillinger fra deg på området "Min konto".

Du kan bruke som betalingsmåte betalingskortene Visa, MasterCard og American Express samt betalingsmetodene PayPal, Betal senere – Klarna og Apple Pay (gjelder kun for iPhone eller iPad App). Vi gjør oppmerksom på at muligheten til å velge «Bytting av størrelse» vil ikke være tilgjengelig ved bruk av Klarna, Paypal eller Apple Pay som betalingsmetode. Du kan også betale hele eller deler av kjøpesummen med et gavekort eller en kupong fra ZARA, utstedt av INDITEX Norge AS.

Du informeres herved om at FASHION RETAIL S.A., et spansk selskap med registrert adresse i Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), registrert i handelsregisteret i A Coruña, i Volum 3,425, Generell del, Side 49, Ark C-47,731, Oppføring 1, med mva.nr. A-70301981, skal behandle betalinger og tilbakebetalinger på vegne av INDITEX Norge AS (980 643 263), med hensyn til alle transaksjoner som utføres på denne online-plattformen.

For å minimere risikoen for ikke-autorisert tilgang vil dine kredittkortopplysninger bli kryptert. Når vi mottar din bestilling, vil vi foreta en forhåndsgodkjenning av betalingskortet ditt for å sikre at det er tilstrekkelige midler til å fullføre transaksjonen. Belastningen på kortet ditt vil først bli foretatt på tidspunktet når bestillingen din blir sendt fra vårt lager.

Hvis betalingsmåten er Klarna eller PayPal, vil belastningen bli foretatt når vi bekrefter bestillingen din. Når du klikker "Godkjenn betaling", bekrefter du at kredittkortet er ditt eller at du er rettmessig innehaver av gavekortet eller kupongen. Kredittkort er gjenstand for verifikasjon og godkjenning av kortutstederen, men hvis enheten ikke godkjenner betalingen, kan vi ikke holdes ansvarlig for eventuelle forsinkelser eller manglende levering, og vi vil ikke kunne formalisere noen kontrakt med deg. Du samtykker herved til at fakturaen med betalingsinformasjon er utstedt i elektronisk form. Til tross for dette, kan du når som helst i stedet be om en papirfaktura, og i så fall vil vi utstede og sende en faktura i et slikt format for deg.

#### **Bestilling og betaling gjennom elektronisk enhet i butikk**

Hvis du gjennomfører din online bestilling gjennom en av de elektroniske enhetene som er tilgjengelige for dette formål i enkelte butikker, følger du fremgangsmåten som vises på enheten ved å fullføre eller bekrefte informasjon i hvert steg. Underveis i bestillingsprosessen, før betalingen, kan du endre opplysningene i bestillingen. Du velger betalingsmetode og om du ønsker en kupong (hvis tilgjengelig) før du fullfører bestillingen. Husk at bestillingen er bindende fra det tidspunkt du trykker på «Godkjenn betaling» på enhetens skjerm, og du er da pliktig til å betale.

Betaling kan gjøres med Visa, Mastercard eller American Express. Vilkårene ovenfor om forhåndsgodkjenning av betalingskort gjelder også her. Du kan også få muligheten til betale for bestillingen i kassen. I så fall, kan betaling gjøres med de betalingsmetodene som aksepteres i den aktuelle butikken.

### **13. Å HANDLE SOM GJEST**

På våre nettsider er det mulig å handle produkter som gjest. For slike kjøp, vil vi kun be om den informasjonen som er nødvendig for å behandle bestillingen din. Når du ferdigstiller kjøpet, vil du få muligheten til å registrere deg som bruker eller å fortsette som gjest uten registrering.

### **14. MERVERDIAVGIFT**

Alle kjøp som gjennomføres via denne nettside/app er gjenstand for merverdiavgift (MVA). Prisene som vises på denne nettsiden/i appen er inkludert MVA.

### **15. BYTTE-/RETURPOLICY**

#### **15.1 Lovbestemt angreerett**

##### Angreerett

Hvis du inngår kontrakt som forbruker, har du rett til å trekke deg fra Kjøpsavtalen (angre) innen 14 dager uten å oppgi noen grunn.

Angrefristen utløper første virkedag etter 14 dager fra dagen du ervervet, eller en annen tredjepart enn transportøren og oppgitt av deg, ervervet fysisk besittelse av varene, eller når det gjelder flere varer i én bestilling levert separat, eller første virkedagen etter 14 dager fra dagen du ervervet, eller en tredjepart annet enn transportøren og angitt av deg, ervervet fysisk besittelse av den siste varen. For å utøve angreeretten kan du skrive til oss via kontaktskjemaet på nettstedet / i appen om din beslutning om å trekke deg fra Kjøpsavtalen. Du kan bruke Returskjema-malen som beskrevet i Vedlegg 1, men dette er ikke obligatorisk.

For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at du sender varselet om at du vil benytte angreeretten før angrefristen utløper og hvis du returnerer produktene til oss innen 14 dager etter at du har varslet oss.

##### Virkningen av at angreeretten gjøres gjeldende

Hvis du trekker deg fra denne Kjøpsavtalen innen 14 dager du ervervet fysisk besittelse av varene, vil vi refundere alle innbetalinger mottatt fra deg, inklusive fraktkostnader (med unntak av tilleggs kostnader dersom du velger en annen frakttype enn den rimeligste typen standardfrakt som tilbys av oss) uten ugrunnet opphold og i alle fall ikke senere enn 14 dager fra dagen vi ble informert om din beslutning om å trekke deg fra denne Kjøpsavtalen.

Vi vil utføre en slik transaksjon med samme betalingsmåte som du brukte til den første transaksjonen. I alle tilfeller vil du ikke pådra deg noen utgifter som følge av en slik refusjon. Uavhengig av det foregående vil vi holde tilbake refusjonen til vi har mottatt varene i retur, eller du har levert bevis for at du har returnert varene, det som kommer først.

Du kan returnere produktene til oss, enten i hvilken som helst ZARA-butikk i Norge, eller ved å sende produktene tilbake til oss via leveringsmetoden vi tilbyr og som er beskrevet i leveringsbekreftelsen. Hvis du velger å returnere produktene i en Zara-butikk er returen gratis. Velger du å returnere produktene via posten, vil vi imidlertid belaste et beløp som tilsvarer de direkte kostnadene ved returen din. Dette beløpet trekkes fra refusjonen. Uansett hvilket alternativ du velger for å returnere

produktene dine, må retur skje uten unødig opphold og uansett senest 14 dager fra den dagen du gir oss beskjed om at du ønsker å benytte deg av angreretten.

Vær oppmerksom på at produkter som ble bestilt via en elektronisk enhet i butikk og betalt i kassen i butikken, som beskrevet under punktet **Bestilling og betaling gjennom elektronisk enhet i butikk** ovenfor, kan bare returneres i en ZARA-butikk i Norge og ikke via noen annen returmetode.

Ved returnering av en vare i butikk, må du vise frem E-fraktseddelen som du mottok sammen med Forsendelsesbekreftelsen, enten digitalt på mobiltelefonen din eller ved å printe den ut. Returneres varen ved å sende den til oss, må en printet versjon av E-fraktseddelen legges med returforsendelsen, unntatt der du benytter deg av vår budtjeneste.

Fristen anses oppfylt dersom du returnerer varene eller leverer bevis for at du har gjort det før fristen på 14 dager er utløpt.

Med mindre du leverer varene i en ZARA-butikk i Norge eller bruker leveringsmåten som angis av oss, som beskrevet i Forsendelsesbekreftelsen, skal du selv bære de direkte kostnadene ved å returnere varene. Du er bare ansvarlig for redusert verdi på varene som følge av annen håndtering enn det som er nødvendig for å fastslå naturen, egenskapene og funksjonen på varene.

### **15.2 Kontraktsbestemt angrerett**

I tillegg til den lovbestemte angreretten for forbrukere og brukere, nevnt i punkt 15.1 ovenfor, gir vi deg i en periode på 30 dager regnet fra datoen for Forsendelsesbekreftelsen, til å returnere varene (unntatt de som er nevnt i punkt 15.3 nedenfor, der angreretten er utelukket), løper den lovbestemte angreretten og den kontraktsbestemte angreretten delvis parallelt og beregnes fra forskjellige tidspunkter. Retur av gavekortet reguleres av vilkårene for bruk av gavekortet.

Hvis du returnerer produktet innen perioden for åpent kjøp, men etter at den lovfestede angreretten er utløpt, refunderer vi kun det du har betalt for det aktuelle produktet (eksklusive leveringskostnader). Velger du å returnere produktet i en Zara-butikk vil det ikke påløpe ekstra kostnader. Men velger du å benytte den leveringsmåten vi tilbyr (og som er beskrevet i leveringsbekreftelsen), vil et fast beløp tilsvarende den direkte kostnaden av returen din bli trukket fra.

Du kan utøve din angrerett i samsvar med bestemmelsen i punkt 15.1 ovenfor, men dersom du informerer oss om at du har til hensikt å trekke deg fra Kjøpsavtalen etter den lovbestemte angrefristen, må du uansett levere varene, samt en printet versjon av E-fraktseddelen, til oss innen 30 dager fra datoen på Forsendelsesbekreftelsen.

### **15.3 Fellesbestemmelser**

Du har ikke rett til å kansellere Kjøpsavtalen når det gjelder levering av følgende produkter:

- i. Tilpassede produkter
- ii. Musikk-CDer/-DVDer uten opprinnelige emballasje.
- iii. Forseglede varer som ikke er egnet for retur på grunn av helsemessige og/eller hygieniske årsaker og som ble pakket opp etter levering.

Din rett til å kansellere Kjøpsavtalen gjelder kun produktet blir returnert i samme tilstand som du mottatt dem i.

Ingen refusjon blir gitt dersom produktet har blitt brukt mer enn bare til å inspisere det på en måte som kunne blitt gjort i en fysisk butikk, for produkter som ikke er i samme stand som da de ble levert eller som har blitt skadet, derfor bør du ta vare på produktet(-ene) mens det/de er i din besittelse. Vennligst returner produktene med all originalemballasje, bruksanvisning og eventuelt andre dokumenter som følger med produktene. Vennligst merk at for ZARA HOME produkter må du også inkludere emballasjen din bestilling ble levert i.

Vi tilbyr følgende returmetoder:

- i. Du kan returnere ditt kjøpte produkt i en ZARA-butikk (unntatt visse ZARA Home produkter) i Norge. Du må returnere produktet i samme emballasje som du mottok det i. Ved returnering av en vare i butikk, må du vise frem E-fraktseddelen som du mottok sammen med Forsendelsesbekreftelsen, enten digitalt på mobiltelefonen din eller ved å printe den ut og ta med til butikken. E-fraktseddelen er også tilgjengelig i din brukerkonto på nettsiden, og i ZARA-appen.
- ii. Du kan bruke returetiketten som er gitt av kundeservice og benytte deg av en drop-off-tjeneste for å sende returen til oss med posten. Vi vil belaste en returkostnad som vil bli trukket fra refusjonen din. Finn mer informasjon om returkostnaden under Hjelp-seksjonen på vår nettside. Vær oppmerksom på at for bestillinger som inneholder både ZARA og ZARA Home produkter, må du bruke separate returetiketter. For ytterligere informasjon besøk vår Hjelp-seksjon. Du kan også kontakte vårt kundeserviceteam.

Vær oppmerksom på at kun visse utvalgte varer fra ZARA HOME produkter kan, og må, returneres via kurér. For å ordne retur via hjemmeavhenting må du kontakte vårt kundeserviceteam. Finn mer informasjon om hjemmeavhenting og returkostnaden under Hjelp-seksjonen på vår nettside."

Der du ikke ønsker å bruke den gratis returmåten, vil du bli ansvarlig for returkostnadene. En printet versjon av E-fraktseddelen må alltid legges ved returforsendelsen. Husk at hvis du ønsker å returnere varene til oss ved å bruke oppkrav, vil vi belaste deg for eventuelle kostnader for en slik retur.

Etter å ha inspisert varen vil vi informere deg om du har rett til refusjon av innbetalt beløp. Fraktkostnader vil bli refundert dersom angreretten blir gjort gjeldende innen den lovbestemte perioden, og alle varene i den aktuelle pakke vil bli returnert. Refusjonen vil bli utbetalt snarest mulig og i alle tilfeller innen 14 dager fra datoen du varslet oss om at du vil trekke deg fra Kjøpsavtalen. Uavhengig av det foregående vil vi holde tilbake refusjonen til vi har mottatt varene i retur, eller til du har levert bevis for at du har returnert varene, det som kommer først. Refusjonen vil alltid bli betalt med samme betalingsmåte som du brukte til å betale for kjøpet.

Du må påta deg kostnadene og risikoen ved å returnere produktene til oss, som angitt ovenfor. Hvis du har spørsmål, kan du kontakte oss via kontaktskjemaet på nettstedet / i appen eller via nettsiden.

#### **15.4 Retur av defekte produkter**

Dersom du anser at produktet ved levering ikke er som fastsatt i avtalen, må du kontakte oss umiddelbart via kontaktskjemaet på nettstedet / i appen og oppgi opplysninger om produktet og lidt



skade/mangel, og vi vil fortelle deg hva du må gjøre. Produktet returneres til enhver ZARA-butikk i Norge.

Vi vil undersøke returnert produkter grundig og varsle deg via e-post innen rimelig tid dersom produktet kan refunderes eller byttes (det som passer). Refusjonen eller erstatningen av artikkelen skal finne skje så snart som mulig og i alle tilfeller innen 14 dager fra datoen vi sender deg en e-post som bekrefter at refusjonen eller erstatningen for produktet går fremover.

Beløpet du betalte for de returnerte produktene på grunn av skader eller mangler, når de faktisk finnes, vil bli refundert i sin helhet, inkludert leveringskostnader knyttet til å sende artikkelen og rimelige kostnader til deg for å returnere dem til oss. Refusjonen skal betales med samme betalingsmåte som du brukte til å betale for kjøpet.

### **15.5 Bytting av størrelse**

Dersom du oppdager at produktet du har kjøpt er i feil størrelse, kan du be om å bytte størrelsen uten å betale tilleggskostnader for levering av det nye produktet til deg. Dette forutsetter at du returnerer det opprinnelige produktet til oss.

Denne retten gjelder uavhengig av angreretten, som vil fortsette å være gjeldende i henhold til lovgivning og Kjøpsavtalen. Du kan be om bytting av størrelse under «Bestilling og retur» i «Min Konto» på nettsiden.

Videre kan du velge en ny størrelse for produktet, og forutsatt at

- (i) Det er det samme produktet,
- (ii) Produktets pris på nettsiden er den samme eller høyere enn prisen du betalte for det opprinnelige produktet (hvis dette er tilfellet, blir du ikke belastet for prisforskjellen), og
- (iii) En av betalingsmetodene angitt i punkt 12 (som muliggjør bruken av funksjonen «Bytting av størrelse» ovenfor ble brukt ved det opprinnelige kjøpet

Vi gjør oppmerksom på at alle tre vilkår beskrevet ovenfor må være oppfylt for at muligheten for å endre størrelse vil være synlig i «Min Konto».

Når du har bedt om bytte av størrelse og valgt ønsket metode for retur, må den opprinnelige produktet returneres til oss i en av ZARA-butikkene i Norge, eller ved å sende produktet til oss. Produktet må returneres til oss uten unødig opphold, og i alle tilfeller innen 14 kalenderdager fra den dagen du valgte bytte av størrelse på nettstedet. Ingen av metodene for retur nevnt ovenfor gir ekstrakostnader for deg.

Dersom du returnerer produktet i en av ZARA-butikkene i Norge, må du vise frem E-fraktseddelen som du mottok sammen med Forsendelsesbekreftelsen, enten digitalt på mobiltelefonen din eller ved å printe den ut og ta med til butikken. Returneres varen ved å sende den til oss, må en printet versjon av E-fraktseddelen legges med returforsendelsen, unntatt der du benytter deg av vår budtjeneste. Se nærmere instruksjoner under «Bestilling og retur» på nettsiden.

Etter å ha valgt ønsket metode for retur, sender vi det nye produktet med justert størrelse innen 2-3 arbeidsdager fra den dagen du ba om bytting av størrelse, og i alle tilfeller innen 30 dager fra denne datoen. Den nye bestillingsordren reguleres som vanlig av Vilklårene, inkludert bruken av angreretten.

Vi gjør oppmerksom på at dersom vi ikke har mottatt det opprinnelige produktet innen 14 dager fra bytteforespørselen ble gjort på nettsiden, har vi retten til å belaste deg for tilleggskostnader for ny bestilling i henhold til bestemmelsene i Vilklårene.

### **15.6 Rett til å trekke seg fra og returnere bestillinger fra utlandet**

Hvis du har bestilt produkter fra en annen EØS-stat utenfor Norge, må du huske at retur med budselskap i henhold til denne delen om **BYTTE-/RETURPOLICY** kun gjelder fra det opprinnelige leveringsstedet i Norge.

Samtidig ønsker vi å informere deg om at vi ikke under noen omstendighet (med unntak av paragraf 15.4 som denne paragraf 15.6 ikke gjelder for) er pliktig til å betale transportkostnader til andre destinasjoner enn den opprinnelige leveringsadressen og heller ikke returkostnadene fra destinasjoner utenfor Norge.

## **16. ZARA EDITED**

Dette nettstedet har en spesifikk del kalt «ZARA EDITED», der du i samsvar med delens vilkår og betingelser kan tilpasse visse varer ved å velge egen tekst og egne tegn. Du finner mer informasjon om denne tjenesten i den relevante delen.

Husk at på grunn av tekniske problemer eller andre forhold som er utenfor vår kontroll, kan fargene, teksturene og de faktiske størrelsene være forskjellige fra dem som vises på skjermen. Vær også oppmerksom på at fordi disse er spesialtilpassede plagg, kan de ikke returneres eller byttes.

Du garanterer at du er autorisert til å bruke tekstene og andre elementer som utgjør en del av tilpasningen av produktene. Selv om vi forbeholder oss retten til å nekte tilpasningen din eller kansellere bestillinger for tilpassede produkter for manglende overholdelse av disse vilklårene, vil du være eneansvarlig for tilpasningen som forespørres. Vi kan avvise tilpasningen din eller kansellere bestillinger for tilpassede produkter hvis tilpasningen omfatter eller består av upassende innhold, eiendom som tilhører tredjeparter eller andre ulovlige materialer.

Vi påtar oss intet ansvar for, og vi påtar oss ingen forpliktelse til å verifisere, teksten eller andre elementer som er inkludert i tilpasningen og som er opprettet av brukere av denne tjenesten. Vi garanterer ikke lovligheten av nevnte tekster eller andre elementer, og vi tar derfor ikke ansvar for tap og/eller skade som oppstår for brukere og/eller tredjeparter (om disse er enkeltpersoner eller offentlige eller private organer) direkte eller indirekte avledet fra bruken av ZARA EDITED-delen eller som har direkte eller indirekte tilknytning til delen og/eller dens produkter.

## **17. ANSVAR OG ANSVARFRASKRIVELSE**

Med mindre annet er uttrykkelig angitt i disse vilklårene, skal vårt ansvar for eventuelle produkter på vår nettsted være strengt begrenset til kjøpesummen for det nevnte produktet.

Uavhengig av det ovennevnte kan vårt ansvar ikke fraskrives eller begrenses i følgende tilfeller:

- i. Ved død eller personskade forårsaket av vår uaktsomhet.
- ii. Ved bedrageri eller bedragerisk svik.
- iii. I alle saker der det vil anses som ulovlig eller utilbørlig å ekskludere, begrense eller forsøke å ekskludere eller begrense vårt ansvar.

Ingenting i avsnittet ovenfor, og i den grad det er tillatt i lovgivningen og med mindre vilkårene angir noe annet, vil vi ikke påta oss noe ansvar for følgende tap, uavhengig av deres opprinnelse:

- i. Tap av inntekt eller salg.
- ii. Tap av forretningsvirksomhet.
- iii. Tap av fortjeneste eller kontrakter
- iv. Tap av beregnede besparelser.
- v. Tap av data.
- vi. Tap av administrasjonstid eller kontortid.

På grunn av den åpne naturen av dette nettstedet og muligheten for feil i lagring og overføring av digital informasjon kan vi ikke garantere nøyaktigheten og sikkerheten for informasjonen som overføres eller innhentes med hjelp av dette nettstedet, med mindre noe annet er angitt uttrykkelig.

Alle produktbeskrivelser, informasjon og materiell som vises på dette nettstedet leveres "som det er", uten noen uttrykkelige eller underforståtte garantier om det samme, bortsett fra slike som er lovhjemlet. Hvis du inngår Kjøpsavtalen som forbruker eller bruker, er vi dermed forpliktet til å levere varene som er i samsvar med Kjøpsavtalen, og vi vil bli ansvarlige overfor deg for eventuelle mangler som finnes på leveringstidspunktet.

Varene er i samsvar med Kjøpsavtalen under følgende omstendigheter:

- (i) Varene er i samsvar med beskrivelsen vi har gitt og har kvalitetene vi har presentert på dette nettstedet,
- (ii) Varene er egnet til formålene som varer av denne typen vanligvis brukes til
- (iii) Varene viser en normal kvalitet og ytelse for varer av denne typen og som med rimelighet kan forventes. I den grad loven tillater det, fraskriver vi oss alle garantier, bortsett fra slike som ikke kan fraskrives legitimt i favør av forbrukere og brukere.

Produktene som vi selger, spesielt håndverksprodukter, har ofte egenskapene til de naturlige materialene som brukes i produksjonen av dem. Disse egenskapene, f.eks. variasjoner i kornstørrelse, tekstur, knuter og farge, kan ikke regnes som feil eller skader. Tvert imot må du regne med at de finnes og sette pris på dem. Vi velger kun produkter av høyeste kvalitet, men naturlige egenskaper er uunngåelige og må aksepteres som en del av det individuelle utseendet på produktet.

Bestemmelsene i dette punktet påvirker ikke dine rettigheter som forbruker og bruker, og heller ikke din rett til å kansellere Kjøpsavtalen.

## **18. IMMATERIELLE RETTIGHETER**

Du erklærer og samtykker i at all opphavsrett, alle registrerte varemerker og andre immaterielle rettigheter til alt materiell eller innhold som leveres som en del av nettstedet, tilhører oss til enhver tid eller til dem som gir oss lisens for bruk. Du må kun bruke materialet i den grad vi eller lisensgivere gir uttrykkelig tillatelse til. Dette hindrer ikke at du bruker dette nettstedet i nødvendig utstrekning for å kopiere informasjonen i bestillingen eller kontaktopplysningene.

## **19. VIRUS, PIRATKOPIERING OG ANDRE DATAANGREP**

Du må ikke foreta unødige bruk av dette nettstedet ved forsettlig å innføre virus, trojanske hester, ormer, logiske bomber eller annen programvare eller teknologisk skadelig eller farlig materiale. Du må ikke forsøke å få uautorisert tilgang til dette nettstedet, serveren der nettstedet befinner seg eller andre

servere, datamaskiner eller databaser som er knyttet til vårt nettsted. Du samtykker i ikke å angripe dette nettstedet med ethvert angrep av tjenestenekt eller angrep med distribuert tjenestenekt.

Unnlatelse av å overholde denne klausulen vil anses som brudd som definert i henhold til gjeldende forskrifter. Vi vil rapportere eventuelle manglende overholdelse av denne forskriften til de tilsvarende myndigheter, og vi vil samarbeide med dem for å fastslå identiteten til angriperen. Likeledes vil tillatelse til å bruke dette nettstedet trekkes tilbake umiddelbart i tilfelle manglende overholdelse av denne klausulen.

Vi kan ikke holdes ansvarlige for skader eller ulemper som følge et tjenestenektangrep, virus eller annen programvare eller teknologisk skadelig eller skadelig materiale som kan påvirke din datamaskin, IT-utstyr, data eller materiell som skyldes bruk av nettstedet eller nedlasting av innhold fra nettstedet eller andre nettsteder som dette nettstedet dirigerer deg til.

## **20. KOBLINGER FRA VÅRT NETTSTED**

Hvis vårt nettsted inneholder koblinger til andre nettsteder og tredjepartsmateriell, er koblingene kun for informasjon, og vi har ingen kontroll overhode når det gjelder innholdet på disse nettstedene eller materialet. Derfor vil vi ikke akseptere noe ansvar for eventuelle skader eller skader som stammer fra deres bruk.

## **21. SKRIFTLIG KOMMUNIKASJON**

Gjeldende forskrifter krever gjorde noen av opplysningene eller meldingene vi sender til deg, er i skriftlig form. Ved å bruke dette nettstedet samtykker du i at det meste av kommunikasjonen mellom oss vil være elektronisk. Vi vil kontakte deg via e-post eller vil gi deg informasjon ved å legge ut varsler på dette nettstedet. Til kontraktsmessige formål samtykker du i å bruke disse elektroniske kommunikasjonsmidlene og aksepterer at alle kontrakter, varsler, all informasjon og annen kommunikasjon som vi sender deg elektronisk, er i samsvar med de juridiske kravene til å levere dem skriftlig. Dette vilkåret vil ikke påvirke dine rettigheter iht. loven.

## **22. VARSLER**

Varsler som du sender oss, må helst sendes via vårt kontaktskjema på vårt nettsted eller vår app. I henhold til bestemmelsen i punkt 21 ovenfor, og med mindre annet er fastsatt, kan vi sende deg varsler enten via e-post eller til postadressen du har gitt oss ved bestilling.

Det skal anses at varslene er mottatt og har blitt riktig forkynt straks de er lagt ut på vårt nettsted, 24 timer etter at de har blitt sendt via e-post eller tre dager etter poststempels dato på et brev. Som bevis for at varsel er sendt, skal det være tilstrekkelig å bevise, når det gjelder brev, at det var riktig adressert, hadde riktig porto og at det bli innlevert på postkontoret eller en offisiell postkasse, og når det gjelder e-post, at varselet ble sendt til e-postadressen som ble angitt av mottakeren.

## **23. OVERFØRING AV RETTIGHETER OG PLIKTER**

Kjøpsavtalen er bindende for både deg og oss og våre inkludert rettsetterfølgere, personer eller juridiske enheter som vi overfører våre rettigheter til og/eller arvinger.

Du kan ikke overføre, avstå, pålegge eller på annen måte overføre en kontrakt, eller noen av rettighetene eller pliktene som utspringer fra Kjøpsavtalen, uten å ha innhentet vårt skriftlige samtykke på forhånd.

Vi kan overføre, avstå, pålegge eller på annen måte overføre en kontrakt, eller noen av rettighetene eller pliktene som utspringer fra Kjøpsavtalen, når som helst i Kjøpsavtalens løpetid. For å unngå tvil skal nevnte overføringer, avståelser, pålegg eller andre overføringer ikke påvirke rettighetene, som du eventuelt har som forbruker bestemt ved lov eller kansellere, redusere eller begrense på noen måte de uttrykkelige og underforståtte garantiene som vi kan ha gitt deg.

## **24. HENDELSER UTENFOR VÅR KONTROLL**

Vi kan ikke holdes ansvarlige for manglende overholdelse eller forsinkelse av noen av pliktene vi påtar oss i en kontrakt når dette er forårsaket av hendelser utenfor vår kontroll ("force majeure").

Force majeure skal omfatte enhver handling, hendelse, unnlatelse av å utøve, utelatelse eller ulykke som ligger utenfor vår rimelige kontroll, inkludert blant annet følgende:

- i. Streik, lockout eller andre protestformer.
- ii. Sivil uro, opprør, invasjon, terrorangrep eller terrortrusselen, krig (erklært eller ikke) eller trussel eller forberedelse til krig.
- iii. Brann, eksplosjon, storm, flom, jordskjelv, kollaps, epidemi eller andre naturkatastrofer.
- iv. Manglende mulighet til å bruke tog, skip, fly, motorisert transport eller andre transportmidler, offentlige eller private.
- v. Manglende mulighet til å bruke offentlige eller private telekommunikasjonssystemer.
- vi. Handlinger, bestemmelser, lover, forskrifter eller restriksjoner fra regjering eller offentlig myndighet.
- vii. Streik, svikt og uhell i maritim transport eller elvetransport, posttransport eller andre typer transport.

Det skal anses at våre forpliktelser i henhold til kontrakter blir utsatt eller stoppet i perioden force majeure er i kraft, og vi har rett til en fristforlengelse av perioden til å oppfylle disse forpliktelsene tilsvarende tiden force majeure er i kraft. Vi vil levere alle rimelige ressurser for å avslutte force majeure-situasjonen eller finne en løsning som gjør oss i stand til å innfri våre forpliktelser iht. Kjøpsavtalen til tross for force majeure-situasjonen.

## **25. AVKALL PÅ RETTIGHETER**

Mangelen på krav fra vår side når det gjelder streng etterlevelse fra din side av forpliktelser du har påtatt deg i kraft av en kontrakt eller disse vilkårene eller mangel på å håndheve rettighetene fra vår side eller handlinger som gjelder oss i kraft av denne Kjøpsavtalen eller av vilkårene, skal ikke anses som om vi gir avkall på eller begrenser ovennevnte rettigheter eller handlinger, og heller ikke frita deg fra å oppfylle nevnte forpliktelser.

Dersom du gir avkall på en bestemt rettighet eller handling, skal ikke dette anses som om du gir avkall på andre rettigheter eller handlinger som utspringer fra Kjøpsavtalen eller vilkårene.

Dersom vi gir avkall på noen av disse vilkårene eller rettighetene eller handlingene som utspringer fra Kjøpsavtalen, skal ikke dette tre i kraft med mindre de angis uttrykkelig at det er et avkall på rettigheter og formaliseres og meddeles deg i samsvar med i bestemmelsene i varslingen nevnt ovenfor.

## **26. DELVIS ANNULLERING**

Dersom noen av disse vilkårene eller bestemmelser i en kontrakt blir erklært ugyldige i en endelig avgjørelse fra myndighetene, skal de resterende vilkårene forbli i kraft uten å påvirkes av nevnte avgjørelse om annullering.

## **27. HELE AVTALEN**

Disse vilkårene og ethvert dokument det refereres til i disse utgjør hele avtalen mellom deg og oss når det gjelder formålet med dette, og det erstatter eventuelle tidligere overenskomster, avtale eller løfter mellom deg og oss muntlig eller skriftlig.

Du og vi bekrefter at vi har avtalt å inngå Kjøpsavtalen uavhengig av erklæringer eller løfter fra den andre parten eller som har blitt avledet fra en uttalelse eller et dokument i forhandlingene mellom de to partene før nevnte kontrakt, bortsett fra slike som uttrykkelig er nevnt i disse vilkårene.

Verken du eller vi vil iverksette rettslige skritt som gjelder påstand om usanne utsagn gitt av den andre parten, muntlig eller skriftlig, før datoen for Kjøpsavtalen (med mindre de usanne utsagnene er uredelige i bedragerisk hensikt), og det eneste rettslige skrittet som kan iverksettes av den andre parten skal være på grunn av brudd på Kjøpsavtalen i samsvar med bestemmelsene i disse vilkårene.

## **28. VÅR RETT TIL Å ENDRE DISSE VILKÅRENE**

Vi har rett til å gjennomgå og endre disse vilkårene når som helst.

Du er bundet av retningslinjene som er i kraft når du bruke dette nettstedet eller sender inn bestillinger, bortsett fra når vi må endre disse retningslinjene, vilkårene eller personvernerklæringene med tilbakevirkende kraft på grunn av lovgivning eller myndighetsvedtak, i så fall vil eventuelle endringer derfor påvirke også tidligere bestillinger.

## **29. GJELDENDE LOVGIVNING OG JURISDIKSJON**

Bruk av vårt nettsted og kjøp via nevnte nettsted skal reguleres av norsk lovgivning.

Enhver tvist som oppstår eller utspringer fra bruk av nettstedet eller nevnte kjøp skal være underlagt den ikke-eksklusive jurisdiksjonen i Norge.

Hvis du som forbruker føler at dine rettigheter er blitt krenket, kan du kontakte oss med din forespørsel.

Hvis kjøpet er gjort online via vår hjemmeside, informerer vi deg herved, i henhold til EUs forordning nr 524/2013, at du har rett til å søke å treffe en slik utenrettslig forlik gjennom Online Dispute Resolution plattform tilgjengelig via Internett-adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

For forbrukertvister i Norge, kan du kontakte Forbrukerrådet på <http://www.forbrukerradet.no>. For nærmere informasjon om klagenemnder i Norge se: <http://www.forbrukertvistutvalget.no>

## **30. KOMMENTARER OG FORSLAG**

Dine kommentarer og forslag er alltid velkomne. Vennligst send eventuelle kommentarer og forslag via vårt kontaktskjema på nettstedet / i appen. Dessuten finnes det offisielle kravskjemaer for brukere og brukere. De kan bestilles ved å kontakte oss via kontaktskjemaet.

Siste oppdatering: 2024-01-31

## Angreskjema

Ved kjøp av varer og tjenester som ikke er finansielle tjenester

Utfylt skjema sendes til:

INDITEX Norge AS, c/o Fashion Retail, S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), Spain.

Jeg/vi underretter herved om at jeg/vi ønsker å gå fra min/vår avtale om kjøp av følgende varer:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Varen ble mottatt den (dato):

\_\_\_\_\_  
Forbrukerens/forbrukernes navn:

\_\_\_\_\_  
Forbrukerens/forbrukernes adresse:

\_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

---

Forbrukerens/forbrukernes underskrift (bare dersom papriskjema benyttes)