

REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

1. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument, wraz z innymi dokumentami w nim wspomnianymi, (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki, jakim podlega korzystanie z portalu (www.zara.com) oraz dokonywanie w nim zakupów.

Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, naszymi Zasadami stosowania plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „Zasadami ochrony danych”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Użytkownik jest świadom, że korzystając z tego portalu lub składając w nim zamówienie, uznaje za wiążące postanowienia niniejszego Regulaminu oraz naszych Zasad ochrony danych; zatem jeżeli nie akceptuje wszystkich zapisów niniejszego Regulaminu oraz Zasad ochrony danych, nie może korzystać z naszego portalu.

Regulamin może ulec zmianom. Obowiązkiem Użytkownika jest zapoznawanie się co jakiś czas z treścią Regulaminu, gdyż za wiążący uznaje Regulamin obowiązujący w momencie zawierania konkretnej Umowy lub korzystania z naszego portalu.

W razie pytań dotyczących Regulaminu lub Zasad ochrony danych Użytkownik może skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się w naszym portalu.

Realizacja Umowy może przebiegać w języku dowolnie wybranym przez Użytkownika spośród tych, w których ogłoszono Regulamin w tym portalu.

2. INFORMACJE O NAS

Sprzedaż towarów w tym portalu realizuje pod nazwą ZARA firma FASHION RETAIL, S.A., hiszpańska spółka z siedzibą pod adresem Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowana w Rejestrze Handlowym miasta A Coruña, tom 3425, dział ogólny, strona 49, arkusz C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej osób prawnych PL5263097755.

3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH W TYM PORTALU

Informacje oraz dane osobowe podane przez Użytkownika podlegają przetworzeniu zgodnie z Zasadami ochrony danych.

4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU

Podczas korzystania z portalu i przy składaniu w nim zamówień, Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania portalu wyłącznie do składania istotnych zapytań i prawnie wiążących zamówień;
- ii. Nieskładania fałszywych lub nieuczciwych zamówień. W razie wystąpienia uzasadnionych przesłanek przypuszczenia, że złożono tego rodzaju zamówienie (np. W razie skradzionej

- karty kredytowej lub w podobnym przypadku), mamy prawo je anulować i powiadomić Cię o zaistniałej sytuacji;
- iii. Podania nam swego adresu e-mail i adresu do korespondencji oraz (lub) innych danych kontaktowych).

Jeżeli Użytkownik nie poda nam wszystkich wymaganych informacji, nie będzie mógł złożyć zamówienia.

Składając zamówienie w tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada zdolność prawną do zawierania umów.

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Artykuły oferowane w tym portalu mogą zostać dostarczone wyłącznie na terytorium Polski.

6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie, Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online i kliknąć przycisk „Autoryzacja płatności”. Następnie Użytkownik otrzyma od nas e-mail potwierdzający otrzymanie przez nas zamówienia („Potwierdzenie zamówienia”).

7. DOSTAWA

Niezależnie od postanowień Artykułu 5 w sprawie dostępności produktów i pomijając nadzwyczajne okoliczności, dołożymy wszelkich starań, aby zrealizować zamówienie zgodnie z listą produktów podaną w Potwierdzeniu wysyłki i przed wskazanym w nim terminem lub, jeśli termin dostawy nie został podany, w przybliżonym przedziale czasowym wskazanym przy wyborze rodzaju dostawy, a w każdym razie w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty Potwierdzenia zamówienia.

Niemniej jednak mogą zdarzyć się opóźnienia z takich przyczyn, jak konieczność dostosowania produktów do potrzeb klienta lub szczególna strefa dostawy.

Wirtualną kartę podarunkową dostarczymy w terminie wskazanym przez Użytkownika przy składaniu zamówienia.

Jeżeli z jakiegoś powodu nie będziemy mogli dotrzymać terminu dostawy, poinformujemy Użytkownika o zaistniałej sytuacji, dając mu możliwość dalszych zakupów i ustalenia nowego terminu dostawy lub anulowania zamówienia ze zwrotem wpłaconej kwoty w całości. Proszę pamiętać, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty i niedziele; jedynie wirtualne karty podarunkowe dostarczamy w dniu podanym przez Użytkownika.

W rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się, że „dostawa” została zrealizowana lub zamówienie zostało „dostarczone” z chwilą, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia wejdzie faktycznie w posiadanie towarów, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych towarów pod ustalonym adresem dostawy.

Dostawa wirtualnej karty podarunkowej zostanie uznana za zrealizowaną zgodnie z postanowieniami Regulaminu korzystania z karty podarunkowej, a w każdym razie z chwilą wysłania jej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

8. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY

Jeżeli nie zdołamy doręczyć zamówienia dwukrotnie, udzielimy Użytkownikowi dodatkowego terminu na odbiór zamówienia. W przypadku niemożności dostarczenia zamówienia w tym dodatkowym terminie, mamy prawo anulować zamówienie, a Umowa zostanie rozwiązana.

Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej i Artykułu 7.

9. BŁYSKAWICZNA DOSTAWA

W przypadku, gdy użytkownik zdecyduje się odebrać swoje zamówienie w wybranym sklepie i taki sklep oferuje usługę "Błyskawicznej dostawy", zamówienie może być dostarczone przed terminami określonymi na naszej stronie.

W przypadku, gdy "Błyskawiczna dostawa" została aktywowana przez sklep dla Twojego zamówienia, a zamówienie zostało przygotowane, skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować, że zamówienie jest gotowe do odbioru. Można odebrać zamówienie osobiście (przez podanie numeru zamówienia oraz okazanie dowodu tożsamości) lub przez kogoś innego, wyznaczonego, by odebrać zamówienie w Twoim imieniu. W takim przypadku, wyznaczona osoba przedstawi numer zamówienia oraz jej/jego dowód tożsamości.

Sprzedaż towarów z wykorzystaniem usługi "Błyskawicznej dostawy" będzie wykonywana przez Zara Polska Sp. z o. o., polską spółkę, z siedzibą w Warszawie, ul. Mysia 5, kod pocztowy 00-496, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 000030634, REGON: 14954941, NIP: 527-222-75-88, o kapitale zakładowym w wysokości 10.637.000,00 złotych.

Ponieważ jest to sprzedaż na odległość, niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie, gdy zakup jest dokonywany z wykorzystaniem usługi "Błyskawicznej dostawy", z zastrzeżeniem wszelkich innych obowiązujących przepisów.

10. PRZENIESIENIE RYZYKA I TYTUŁU WŁASNOŚCI DO PRODUKTÓW

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Użytkownik w pełni obejmie produkty w posiadanie z chwilą ich dostawy.

11. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny podane w portalu zawierają podatek VAT, ale nie uwzględniają opłaty za przesyłkę, którą dodajemy do ceny ogółem, jak wyjaśnia nasz Poradnik dla kupujących – Opłaty za przesyłki.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem powyższych zastrzeżeń, zmiany nie mają zastosowania do zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika zostają one dodane do koszyka, po czym należy przejść do kasy i dokonać płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym etapie. Ponadto wykonując procedurę zakupu, przed dokonaniem płatności, Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. Poradnik dla kupujących przedstawia dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani Użytkownicy znajdą historię wszystkich swoich zamówień w karcie „Moje konto”.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express lub z konta PayPal, Przelewy 24. Może też zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem Zary wydanym przez Zary Polska Sp. z o.o. lub Fashion Retail S.A. Jednakże, jeśli złożysz zamówienie za pośrednictwem dowolnych urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach Zary w Polsce, można również, w niektórych z nich, dokonać płatności za pomocą któregośkolwiek ze środków płatniczych dostępnych w takich sklepach.

W celu zminimalizowania ryzyka nieupoważnionego dostępu dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane.

Klikając przycisk „Autoryzacja płatności”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź voucheru.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i wymagają autoryzacji przez wystawcę karty; w przypadku, gdy wystawca karty nie potwierdzi realizacji płatności, nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie lub niezrealizowanie dostawy i nie będziemy mogli zawrzeć Umowy z Użytkownikiem.

Należy pamiętać, że opcja "Zmiana rozmiaru" będzie dostępna tylko, gdy używane są następujące sposoby płatności: Visa, Mastercard, American Express.

12. ZAKUP TOWARÓW JAKO GOŚĆ

Na naszym portalu zakupu towarów mogą też dokonać goście, czyli niezarejestrowani użytkownicy. Przy tego rodzaju zakupach prosimy Użytkownika o podanie podstawowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu zakupów proponujemy Użytkownikowi możliwość rejestracji w portalu lub pozostanie niezarejestrowanym użytkownikiem.

13. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane na tym portalu zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich lub w Ceucie i Melilli

W związku z tym i zgodnie z treścią Rozdziału 1, Tytuł V dyrektywy Rady 2006/112 /WE z dnia 28 listopada 2006 roku w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy

uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, a podatek VAT nalicza się według stawki obowiązującej w państwie członkowskim, do którego mają zostać dostarczone artykuły widniejące na zamówieniu.

Zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi w danym obszarze prawnym w odniesieniu do towarów dostarczanych w niektórych państwach członkowskich Unii Europejskiej może mieć zastosowanie zasada odwrotnego obciążenia (Artykuł 194 dyrektywy 2006/112), jeżeli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim przypadku nie naliczamy podatku VAT, pod warunkiem uzyskania potwierdzenia przez odbiorcę, że rozliczy podatek VAT od dostarczonych pozycji w ramach procedury odwrotnego obciążenia.

Jeżeli chodzi o zamówienia dostarczane na Wyspy Kanaryjskie oraz do Ceuty i Melilli, będą one zwolnione z podatku VAT zgodnie z Artykułem 146 wspomnianej dyrektywy, pod warunkiem zastosowania odnośnych podatków i cła zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami.

14. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW

14.1 Prawo do odstąpienia od Umowy przewidziane prawem

Prawo do odstąpienia od Umowy

Jeżeli Użytkownik jest konsumentem, to ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

Okres na odstąpienie od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem obejmie faktycznie w posiadanie towary lub w przypadku wielu towarów uwzględnionych w jednym zamówieniu, lecz dostarczanych osobno, po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem obejmie faktycznie w posiadanie ostatni z towarów.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, Użytkownik powinien powiadomić firmę ZARA telefonicznie pod numerem 800 702 469, e-mailem pod adresem contact.pl@zara.com lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o zamiarze odstąpienia od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem). Użytkownik może skorzystać z szablonu formularza odstąpienia od Umowy podanego z Załączniku do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.

Aby dotrzymać terminu odstąpienia, wystarczy wysłać zawiadomienie o zamiarze skorzystania z prawa do odstąpienia od Umowy przed upływem terminu odstąpienia.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybrania innego sposobu dostawy niż najtańsza oferowana przez nas przesyłka zwyczajna), bez zbędnej zwłoki, a w

każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o zamiarze odstąpienia od niniejszej Umowy. Zwrot pieniędzy w takim przypadku odbędzie się przy użyciu tej samej metody płatności, jak użyta przez Użytkownika w pierwotnej transakcji. W żadnym razie Użytkownik nie poniesie żadnych kosztów zwrotu pieniędzy. Niezależnie od powyższego, możemy odmówić zwrotu pieniędzy do czasu otrzymania towarów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Użytkownik odeśle lub dostarczy towary bądź doręczy je do dowolnego sklepu ZARA w Polsce bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym powiadomił nas o zamiarze odstąpienia od niniejszej Umowy. Termin odstąpienia zostanie zachowany, jeśli Użytkownik odeśle towary przed upływem 14 dni.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, Użytkownik musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

Użytkownik odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

14.2 Umowne prawo do odstąpienia od Umowy

Poza prawem konsumentów i użytkowników do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów, o którym mowa w Artykule 14.1, dajemy Użytkownikom 30 dni od Potwierdzenia wysyłki na zwrot produktów (z wyjątkiem towarów wymienionych w Artykule 14.3, w odniesieniu do których nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy).

Zwrot kart podarunkowych podlega Regulaminowi korzystania z kart podarunkowych.

W przypadku zwrotu towarów w umownym terminie prawa do odstąpienia, lecz po upływie terminu ustawowego, Użytkownikowi przysługuje jedynie zwrot kwoty zapłaconej za rzeczony produkt. Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.

Użytkownik może skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy zgodnie z postanowieniami Artykułu 14.1, jeżeli jednak poinformuje nas o zamiarze odstąpienia od Umowy po upływie ustawowego terminu odstąpienia, musi nam w każdym przypadku przekazać towary w ciągu 30 dni, licząc od Potwierdzenia wysyłki.

14.3 Postanowienia ogólne

Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta;

- ii. Płyty CD/DVD lub oprogramowania IT dostarczone w szczelnie zamkniętym opakowaniu, które zostały pozbawione oryginalnego opakowania;
- iii. Towary w zamkniętych opakowaniach, które nie nadają się do zwrotu ze względów higienicznych, a których opakowanie zostało otwarte po dostawie.

Użytkownik odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania. Prawo do odstąpienia od Umowy przysługuje Użytkownikowi jedynie w odniesieniu do produktów, które są zwracane w niezmiennym stanie lub których zmniejszona wartość nie przekracza drobnych usterek powstałych w czasie posługiwania się nimi w sposób niewykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymogów, zatem prosimy Użytkowników, aby dbali o produkt(y) znajdujący(e) się w ich posiadaniu. Prosimy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań, instrukcji i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami.

Po odstąpieniu od Umowy produkty należy zwracać w następujący sposób:

- (i) Zwroty w dowolnym sklepie ZARA:

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie ZARA w kraju, w którym nastąpiła dostawa produktu, jeśli sklep ten posiada dział prowadzący zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

- (ii) Zwroty za pośrednictwem Kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas Kuriera, należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Należy odesłać produkt w tym samym opakowaniu, w jakim został otrzymany, postępując zgodnie ze wskazówkami podanymi w dziale „ZWROTY” na tym portalu. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, to może wystąpić o zwrot za pośrednictwem Kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469. Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

Uprzejmie prosimy o zwracanie produktu w bezpiecznie zamkniętym pudełku.

Proszę pamiętać, że w przypadku zwrotu produktu po upływie ustawowego terminu 14 dni, należy wraz z produktem zwrócić w bezpiecznie zamkniętym pudełku, niezależnie od sposobu, w jaki towar zostanie zwrócony.

Użytkownik może też skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres podany w e-mailu, który otrzyma od nas. Zachęcamy do jak najszybszego zwrotu produktu w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.

Jeżeli Użytkownik nie skorzysta z jednej z dostępnych bezpłatnych opcji zwrotu produktu, musi sam ponieść koszty przesyłki. Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy. Zwrot zamówień składanych za pośrednictwem urządzeń elektronicznych dostępnych w niektórych sklepach Zara w Polsce i opłaconych w kasie sklepu musi odbywać się każdorazowo w sklepach Zara w Polsce.

Koszty przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta ze prawa do odstąpienia w terminie ustawowym oraz zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce. Wypłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi tak szybko, jak to możliwe, w każdym razie w ciągu 14 dni od dnia, w którym Użytkownik powiadomił nas o zamiarze odstąpienia od Umowy. Niezależnie od powyższego, możemy odmówić zwrotu pieniędzy do czasu otrzymania towarów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot pieniędzy zostanie zrealizowany z zastosowaniem tej samej metody płatności, jakiej Użytkownik użył przy zakupie.

Użytkownik ponosi koszty i ryzyko zwrotu produktów, jeśli nie wybierze jednej z wyżej wymienionych bezpłatnych metod zwrotu.

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469.

14.4 Zwroty wadliwych produktów (Rękojnia za wady produktu)

Jeżeli zakupiony artykuł jest wadliwy, Użytkownik może złożyć **reklamację**. Ponosimy odpowiedzialność za wadliwe artykuły przez okres **2 lat** od momentu dostarczenia artykułu Użytkownikowi. Użytkownik nie jest zobowiązany do przedstawienia stosownego paragonu zakupu.

Użytkownik może złożyć reklamację na kupione artykuły i dochodzić roszczeń z tytułu **rękojmi za wady** (artykuł 556 i następne ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964, nr 16, poz. 93, ze zmianami). Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni.

Można również zgłosić reklamację na produkty objęte **gwarancją** (np. zegarki), jeżeli ją posiadają.

Kwoty zapłacone za produkty zwrócone z powodu uszkodzenia lub wady, jeśli takowe zostaną faktycznie stwierdzone, zostaną zwrócone w całości, łącznie z kosztami przesyłki wynikającymi z dostawy tego artykułu oraz kosztami jego zwrotu do nas poniesionymi przez Użytkownika.

Wszelkie prawa przysługujące Użytkownikowi na mocy obowiązujących ustaw zostaną w każdym przypadku zachowane.

Postanowienia niniejszego dokumentu nie pozbawiają Użytkownika prawa do zwrócenia się do dowolnej dostępnej publicznie organizacji ochrony praw konsumentów; Użytkownik może w szczególności zwrócić się do właściwego rzecznika konsumentów, inspekcji handlowej, federacji konsumentów lub innej instytucji ochrony praw konsumentów.

15. ZMIANA ROZMIARU

Jeśli zdecydujesz, że przedmiot, który został zakupiony, jest w niewłaściwym dla Ciebie rozmiarze, możesz poprosić o jego zmianę, bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat dostawy dla nowego produktu wysyłanego Użytkownikowi pod warunkiem, że zwrócisz pierwotnie kupiony produkt. Jest to niezależne od prawa odstąpienia od Umowy, które będzie nadal funkcjonować - zgodnie z prawem i Umową. Możesz poprosić o zmianę rozmiaru za pomocą sekcji "Zamówienia i zwroty" w zakładce "Moje konto" na naszym portalu. Należy wybrać nowy rozmiar wybranego produktu i pod warunkiem, że (i) jest to ten sam produkt, (ii) jego cena na portalu jest równa lub większa od ceny, którą Użytkownik zapłacił za pierwotny produkt (ale pamiętaj, że w tym tylko przypadku, nie będziesz musiał dodatkowo płacić) i (iii) przy użyciu określonych sposobów płatności (w celu uzyskania więcej informacji, zobacz Klauzulę [12] niniejszych Warunków), wówczas będziesz mógł poprosić o zmianę rozmiaru. Należy pamiętać, że opcja zmiany rozmiaru dla pierwotnie kupionego produktu będzie wyświetlana jako dostępna, gdy wszystkie powyższe warunki będą spełnione.

Kiedy już Użytkownik poprosił o zmianę i wybrał odpowiednią metodę zwrotu, należy pierwotny produkt zwrócić - albo w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, albo za pośrednictwem kuriera, którego wyślemy do Twojego domu. Należy zwrócić produkt bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w terminie maksymalnie 14 dni kalendarzowych od daty złożenia prośby o zmianę rozmiaru na portalu. Żadna z tych dwóch opcji zwrotu nie będzie generować dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

Jeśli zwracasz produkt w którymś sklepie Zara w Polsce, należy przedstawić produkt wraz z potwierdzeniem zakupu, które zostało dołączone do wiadomości e-mail z Potwierdzeniem wysyłki. Jeśli zwracasz produkt za pośrednictwem kuriera zorganizowanego przez nas, należy produkt zwrócić w tym samym opakowaniu, które otrzymał Użytkownik, a następnie postępować zgodnie ze wskazówkami w sekcji "Zamówienia i zwroty" na tym portalu.

Po wybraniu metody zwrotu, wyślemy nowe zamówienie z produktem w zmienionym rozmiarze w ciągu 2-3 dni roboczych od daty złożenia prośby o zmianę, a w każdym razie w terminie maksymalnie 30 dni od tej daty. Ta opcja nie będzie generowała dodatkowych kosztów. Nowe zamówienie podlega postanowieniom Warunków, w tym korzystaniu z prawa do odstąpienia od Umowy.

Należy pamiętać, że jeżeli po upływie 14 dni kalendarzowych od złożenia prośby o zmianę rozmiaru na portalu Użytkownik nie zwróci pierwotnego produktu, mamy prawo do naliczenia kosztów nowego zamówienia, zgodnie z postanowieniami Warunków.

16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UCHYLENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Ze względu na otwarty charakter tego portalu i możliwość wystąpienia błędów w trakcie przechowywania i przesyłania informacji cyfrowych, nie gwarantujemy dokładności ani bezpieczeństwa informacji przekazywanych lub otrzymywanych za pośrednictwem tego portalu, o ile nie jest to wyraźnie stwierdzone.

Jesteśmy zobowiązani do dostarczania towarów zgodnych z Umową i ponosimy odpowiedzialność za brak takiej zgodności stwierdzony w momencie dostawy. Towar nie jest zgodny z Umową, jeżeli: (i) nie posiada właściwości, które tego rodzaju rzecz powinna posiadać w związku z celem przewidzianym w umowie lub wynikającym z okoliczności bądź w związku z jego przeznaczeniem, (ii) nie posiada właściwości, o których sprzedawca zapewnił kupującego, w szczególności poprzez przedstawienie kupującemu próbki lub modelu, (iii) nie jest przeznaczony do celu wskazanego przez sprzedawcę kupującemu w momencie zawarcia Umowy, a sprzedawca nie dokonał zastrzeżenia co do zamierzonego użycia, oraz (iv) został wydany kupującemu niekompletny.

Wyroby rzemieślnicze, które sprzedajemy, często mają właściwości naturalnych surowców użytych do ich wytworzenia. Właściwości te, jak np. różnice w wielkości ziarna, teksturze, splocie i kolorze, nie mogą być traktowane jak wady lub uszkodzenia. Wręcz przeciwnie, trzeba się liczyć z ich obecnością i cenić je. Wybieramy wyłącznie produkty najwyższej jakości, lecz właściwości surowców naturalnych są nieuniknione i należy je traktować jak element niepowtarzalności wyrobu. W związku z tym, przed uznaniem, że produkt jest niezgodny z Umową, prosimy wziąć pod uwagę powyższe okoliczności.

Żadne z postanowień niniejszego artykułu nie wpływa na prawa Użytkownika jako konsumenta i użytkownika ani na prawo do odstąpienia od Umowy.

17. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

Użytkownik uznaje i potwierdza się, że przysługują nam lub osobom, które udzielają nam licencji na ich wykorzystanie, wszelkie prawa autorskie, zarejestrowane znaki towarowe i inne prawa własności intelektualnej do materiałów lub treści udostępnianych w tym portalu. Użytkownik może korzystać ze wspomnianych materiałów tylko w takim zakresie, do jakiego wyraźnie upoważni go ZARA lub osoby udzielające zgody na użytkowanie Powyższe nie uniemożliwia Użytkownikowi korzystania z tego portalu w zakresie niezbędnym do skopiowania informacji z zamówienia lub danych kontaktowych.

18. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE

Nie wolno w sposób nienależyty korzystać z tego portalu, umyślnie wprowadzając nań wirusy, konie trojańskie, robaki komputerowe, bomby logiczne czy inne programy albo technologicznie niszczące lub szkodliwe materiały. Nie wolno podejmować prób nieautoryzowanego dostępu do tego portalu, serwera, na którym jest on umieszczony ani żadnego serwera, komputera lub bazy danych związanej z naszym portalem. Użytkownik zobowiązuje się nie atakować tego portalu atakami typu odmowa usługi lub rozproszona odmowa usługi.

Niezastosowanie się do zapisów tego Artykułu zostanie uznane za wykroczenie zgodnie z definicją tego pojęcia w obowiązujących przepisach. Będziemy zgłaszać wszelkie naruszenia tego zapisu odpowiednim władzom i współpracować z nimi w celu ujawnienia tożsamości autorów ataków. Na tej samej zasadzie w przypadku niezastosowania się do tego zapisu, prawo do korzystania z tego portalu zostanie natychmiast zawieszone.

Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty wynikające z ataku typu odmowa usługi, wprowadzenia wirusa, innego oprogramowania bądź technologicznie niszczącego lub szkodliwego materiału, które mogą wpływać na jego komputer, sprzęt komputerowy, dane lub materiały wskutek korzystania z tego portalu lub pobrania treści z niego lub z portalu, do których zostanie przekierowany z tego portalu.

19. ODSYŁACZE Z NASZEGO PORTALU

Jeżeli nasz portal zawiera odsyłacze do innych witryn internetowych i materiałów firm zewnętrznych, to zostały one podane wyłącznie w celach informacyjnych, a my nie mamy żadnej kontroli nad zawartością tych witryn lub treścią materiałów. W związku z powyższym nie przyjmujemy odpowiedzialności za żadne szkody lub straty wynikające z korzystania z nich.

20. KORESPONDENCJA PISEMNA

Obowiązujące przepisy wymagają od nas wysyłki pewnych informacji lub powiadomień w formie pisemnej. Korzystając z tego portalu, Użytkownik wyraża zgodę na łączność z nami głównie w formie elektronicznej (tj. przez e-mail). W celach umownych Użytkownik wyraża zgodę na stosowanie środków łączności elektronicznej i przyjmuje do wiadomości, że wszystkie umowy, powiadomienia, informacje i inne komunikaty, które mu przekazujemy drogą elektroniczną spełniają wszelkie wymagania prawne zawiadomień pisemnych. Warunek ten nie narusza praw Użytkownika przysługujących mu z mocy prawa.

21. POWIADOMIENIA

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego, e-maila lub zwykłego listu.

22. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW

Umowa ta jest wiążąca zarówno dla Użytkownika, jak i dla nas oraz naszych następców, cesjonariuszy i spadkobierców.

Użytkownikowi nie wolno przenosić, cedować, obciążać czy w inny sposób przekazywać Umowy ani żadnych praw lub obowiązków z niej wynikających bez uzyskania uprzednio naszej zgody na piśmie.

My mamy prawo przenieść, scedować, obciążyć, zlecić podwykonawstwo czy w inny sposób przekazać Umowę bądź dowolne prawa lub obowiązki z niej wynikające w dowolnym terminie w czasie trwania Umowy jednostce o dowiedzionej reputacji, która zapewni wprowadzenie w życie praw konsumentów na najwyższym poziomie, będącej częścią grupy kapitałowej INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL S.A., której przekazywana jest sprzedaż produktów online. Gwoli wyjaśnienia, wspomniane przeniesienia, cesje, obciążenia lub inne przekazania pozostają bez wpływu na prawa przysługujące Użytkownikowi na mocy prawa jako konsumentowi ani nie uchylają, pomniejszają czy ograniczają w żaden sposób wyraźnych i dorozumianych gwarancji, jakie Użytkownik może od nas dostać.

23. REZYGNACJA Z PRAW

Niedomaganie się przez nas ścisłego przestrzegania przez Użytkownika dowolnego zobowiązania umownego lub wynikającego z niniejszego Regulaminu lub poniechanie przez nas praw lub działań przysługujących nam w związku z Umową lub Regulaminem nie stanowi rezygnacji z tych praw lub działań ani ograniczenia ich zakresu, nie zwalnia też Użytkownika z wywiązania się ze wspomnianych zobowiązań.

Nasza rezygnacja z konkretnego prawa lub działania nie stanowi rezygnacji z pozostałych praw lub działań wynikających z Umowy lub Regulaminu.

Nasza rezygnacja z dowolnego postanowienia Regulaminu bądź z prawa lub działania wynikającego z Umowy jest nieważna, o ile nie zostanie wyraźnie stwierdzone, że dany czyn stanowi rezygnację z praw, co musi zostać Użytkownikowi oficjalnie przekazane do wiadomości zgodnie z postanowieniami powyższego Artykułu w sprawie powiadomień.

24. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie niepodważalnej decyzji odpowiedniego organu władzy, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

25. CAŁOŚĆ UMOWY

Niniejszy Regulamin oraz każdy wspomniany w nim dokument stanowi całość porozumienia pomiędzy Użytkownikiem a nami w zakresie przedmiotu Umowy i zastępuje wszelkie wcześniejsze ustne lub pisemne układy, umowy lub obietnice między Użytkownikiem a nami.

26. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINU

Użytkownik musi się stosować do polityk i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowej lub składa dane zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji instytucji rządowych, jesteśmy obowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych politykach, Regulaminie czy oświadczeniu w sprawie prywatności, w którym to przypadku ewentualne zmiany będą miały wpływ również na zamówienia złożone wcześniej przez Użytkownika.

27. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

Jeżeli Użytkownik zawiera Umowę jako konsument, treść niniejszego artykułu w żaden sposób nie narusza praw przysługujących mu z mocy obowiązującego prawa. Korzystanie z naszego portalu i umów kupna produktów na tym portalu podlegają prawu państwa zamieszkania Użytkownika. Wszelkie spory wynikające z korzystania z portalu lub wspomnianych umów lub z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów polskich.

Korzystanie z naszego portalu i Umowy kupna produktów na tym portalu przez przedsiębiorców podlegają prawu hiszpańskiemu.

Wszelkie spory wynikające z korzystania z portalu lub wspomnianych umów lub z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów hiszpańskich.

28. UWAGI I SUGESTIE

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o korzystania z formularza kontaktowego.

Jeżeli, jako kupujący, uważasz, że twoje prawa zostały naruszone, możesz skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem adresu e-mail: contact@zara.com w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

W związku z tym, jeśli Umowa sprzedaży została zawarta pomiędzy Tobą a nami online za pośrednictwem naszego portalu (strony internetowej) - zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013, niniejszym informujemy, że masz prawo do poszukiwania rozwiązania z nami ewentualnego sporu konsumenckiego w sposób pozasądowy, poprzez platformę do rozwiązywania sporów on-line, dostępną pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ostatnia aktualizacja: 30/08/2016 r.

ANEKS

Szablon formularza odstąpienia od Umowy

(wypełnić i odesłać ten formularz wyłącznie w razie zamiaru odstąpienia od Umowy)

Fashion Retail, S.A., działającej pod nazwą handlową ZARA

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówionych dnia/otrzymanych dnia (*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Podpis konsumenta (tylko w przypadku wysyłki wydrukowanego formularza pocztą)

Data

(*) Niepotrzebne skreślić