

REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU

1. WPROWADZENIE

Niniejszy dokument (zwany dalej „**Regulaminem**”), wraz z innymi dokumentami w nim wspomnianymi, określa warunki, jakim podlega korzystanie z portalu (www.zara.com), a także korzystanie z wszelkich aplikacji mobilnych ZARA na smartfony czy inne urządzenia przenośne lub elektroniczne oraz dokonywanie zakupów za jego pośrednictwem.

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 musi zaakceptować Regulamin zanim złoży zamówienie, a po jego zaakceptowaniu postanowienia niniejszego Regulaminu są wiążące dla składanego zamówienia.

Regulamin może ulec zmianom, jednakże zmiany nie będą miały zastosowania do zaakceptowanych przez Użytkownika postanowień Regulaminu do każdego ze złożonych już zamówień. Bardzo ważne jest zapoznawanie się z treścią Regulaminu i Zasadami ochrony danych za każdym razem, gdy składane jest zamówienie.

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

Umowa kupna produktów za pośrednictwem portalu www.zara.com zawierana jest pomiędzy Użytkownikiem oraz odpowiednio ZARA lub Zara Home (zob. pkt 2 lit. i-ii poniżej). Umowa taka będzie dalej zwana „**Umową**”.

Wszelkie postanowienia Regulaminu dotyczące „**Konsumenta**” odnoszą się do Użytkowników będących osobami fizycznymi, które zawierają z nami Umowy:

- Niezwiązane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą; lub
- Jako przedsiębiorcy prowadzący jednoosobowo działalność gospodarczą, gdy umowy te są bezpośrednio związane z ich działalnością gospodarczą, a z ich treści wynika, że nie posiadają one dla tych osób charakteru zawodowego.

2. INFORMACJE O NAS

Sprzedaż towarów na tym portalu realizuje:

i. Dla wszystkich produktów oprócz produktów z kategorii „Home” - Zara Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w

Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000030634, REGON: 014954941, NIP: 527-222-75-88, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 10.637.000 zł (zwana dalej także „**ZARA**”).

ii. Dla produktów z kategorii „Home” - Zara Home Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000313621, NIP: 7010149345, REGON: 141501098, , posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 4.022.700 zł (zwana dalej także „**Zara Home**”).

ZARA oraz Zara Home w dalszej części niniejszego Regulaminu określane będą łącznie w liczbie mnogiej jako „**my**”.

Można się z nami skontaktować pod adresem: ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: info-pl@zara.com, telefonicznie pod numerem telefonu 800 702 469 lub za pomocą czatu pod adresem www.zara.com/pl.

Zgodnie z ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 893) Zara Polska sp. z o.o. oraz Zara Home Polska sp. z o.o. oświadczają – każda we własnym imieniu - że każda z ww. spółek posiada status dużego przedsiębiorcy.

3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH NA TYM PORTALU

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

4. KORZYSTANIE Z PORTALU

Portal www.zara.com prowadzony jest przez ZARA.

Podczas korzystania z portalu i przy składaniu zamówień za jego pośrednictwem, 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 podejrzenia, że złożono tego rodzaju zamówienie (np. w razie skradzionej karty kredytowej lub w podobnym przypadku), postaramy się, w możliwym zakresie, skontaktować z Użytkownikiem w celu weryfikacji prawdziwości powyższych podejrzeń, w zależności od posiadanych danych kontaktowych, a w razie potwierdzenia powyższych podejrzeń - mamy prawo anulować zamówienie i powiadomić Użytkownika 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 na tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

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

Jeśli Użytkownik chce zamówić produkty z innego kraju UE poza Polską za pośrednictwem strony www.zara.com, jest to oczywiście możliwe; zamówione produkty mogą być jednak dostarczone tylko do sklepu ZARA lub na adres dostawy na terenie Polski.

6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE

Aby złożyć zamówienie, Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online, tj. dodać wybrany produkt do koszyka, przejść do płatności (jako zarejestrowany Użytkownik lub wybierając zakup jako gość) i kliknąć przycisk „**Koniec zamówienia**”.

Jeżeli, po złożeniu zamówienia, Użytkownik zorientuje się, że w zamówieniu jest błąd dotyczący rodzaju lub ilości wybranych produktów czy też dotyczący innych danych, powinien niezwłocznie zadzwonić do nas na numer: **800 702 469**.

Następnie Użytkownik otrzyma e-mail potwierdzający otrzymanie przez ZARA i/lub Zara Home zamówienia („**Potwierdzenie zamówienia**”).

Wiadomość e-mail z Potwierdzeniem zamówienia nie oznacza naszej akceptacji zamówienia; oznacza ona po prostu potwierdzenie, że otrzymaliśmy zamówienie Użytkownika. Kiedy już przetworzymy zamówienie i przygotujemy je do wysyłki, wyślemy Użytkownikowi wiadomość e-mail, która będzie zawierać informację, że zaakceptowaliśmy zamówienie i która będzie zawierać dane przesyłki ("**Potwierdzenie wysyłki**").

Akceptacja zamówienia jest naszą decyzją. Ponieważ chcemy upewnić się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest dostępny, nie będziemy akceptować zamówienia do momentu, aż przygotujemy produkt do wysyłki. W większości przypadków będzie to w ciągu dwudziestu czterech godzin w odniesieniu do produktów, które znajdują się w najbliższym magazynie. Jeżeli w momencie przygotowywania zamówienia w magazynie okaże się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest już niedostępny, poinformujemy go o konieczności usunięcia tej pozycji z zamówienia.

W momencie wysłania przez nas i otrzymania przez Użytkownika Potwierdzenia wysyłki, dochodzi do zawarcia między nami a Użytkownikiem Umowy. Wraz z Potwierdzeniem wysyłki Użytkownik otrzyma treść niniejszego Regulaminu, który stanowi wzór Umowy. Można zachować Regulamin w pamięci komputera lub innych urządzeń osobistych i odtwarzać go w zależności od potrzeb. Można również pobrać plik niezależnie w formacie PDF z naszej strony internetowej:

<https://static.zara.net/static//pdfs/PL/terms-and-conditions/terms-and-conditions-enPL-20200428.pdf>

Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowe potwierdzające Umowę dokonaną za pośrednictwem naszego portalu są przechowywane przez okres 5 lat.

Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych podanych w celu wystawienia faktury.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B oraz podania numeru NIP, Użytkownik oświadcza, że jest uprawniony do działania w imieniu wskazanego podmiotu oraz że dokonuje zakupu na jego rzecz.

W przypadku wyboru zakupu w modelu B2B Użytkownik oświadcza, że dokonuje zakupu w imieniu i na rzecz wskazanego podmiotu oraz że podane dane nabywcy są prawidłowe. Wystawiona faktura odzwierciedla dane i charakter transakcji zgodnie z informacjami podanymi w momencie składania zamówienia.

Sprzedawca nie jest zobowiązany do dokonywania korekty danych zawartych na fakturze, jeżeli dane te zostały podane przez Użytkownika w sposób nieprawidłowy w momencie składania zamówienia.

7. DOSTAWA

Dostarczymy produkt(y) zgodnie z Potwierdzeniem wysyłki i we wskazanym w nim terminie 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 zawarcia Umowy. Jeżeli, z powodu wyjątkowych okoliczności, spodziewamy się, że może dojść do opóźnienia, skontaktujemy się z Użytkownikiem w celu ustalenia nowego terminu dostawy lub jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje zaproponowanego terminu, ma możliwość odstąpić od Umowy. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

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 produktu, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych produktów pod ustalonym adresem dostawy.

Prosimy pamiętać, że nie realizujemy dostaw na adres skrzynki pocztowej, do domów studenckich ani hoteli. Proszę pamiętać także, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty, niedziele i święta.

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 Użytkownik jest w zwłoce w zakresie odbioru zamówienia, udzielimy Użytkownikowi dodatkowego terminu na odbiór zamówienia. W przypadku niemożności dostarczenia zamówienia w tym dodatkowym terminie, mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

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

9. PRZEJŚCIE RYZYKA I POSIADANIA PRODUKTÓW

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

10. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny podane na portalu zawierają podatek VAT. Ceny nie uwzględniają jednak opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik i prezentujemy Użytkownikowi przed złożeniem przez niego zamówienia – wyrażeniem woli związania się umową na odległość. Nasz Przewodnik zakupów zawiera informację o kosztach przesyłki.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawiania faktur w formie elektronicznej. ZARA wystawia faktury za te produkty, dla których stroną Umowy (sprzedawcą) jest ZARA. Zara Home wystawia faktury za te produkty, dla których stroną Umowy (sprzedawcą) jest Zara Home.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem dodania kosztów przesyłki, zmiany cen nie mają zastosowania do zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika, zostają one dodane do koszyka, po czym należy wybrać sposób dostawy i przejść do opcji płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym etapie. Ponadto, w trakcie procedury zakupu, ale przed dokonaniem płatności (kliknięcie na przycisk „**Koniec zamówienia**”), Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. Przewodnik zakupów przedstawia dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani Użytkownicy znajdą historię wszystkich swoich zamówień w zakładce „**Moje konto**” na www.zara.com, natomiast dla pozostałych Użytkowników (niezarejestrowanych) informacje na temat szczegółów danego zamówienia są dostępne poprzez link wysłany w Potwierdzeniu zamówienia.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express, kartą pracownika IN Card, albo z konta PayPal lub Przelewy 24, albo za pomocą usługi Apple Pay (dostępnej dla wybranych urządzeń Iphone i Ipad) albo BLIKIEM (usługa dostarczana przez PayU S.A.). Może też zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem Zary wydanym przez Zara Polska sp. z o.o.

Kartami podarunkowymi lub voucherami wydanymi przez Zara Home nie można płacić za zakupy na portalu www.zara.com.

W przypadku **zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych (iPod)** dostępnych w niektórych sklepach ZARA w Polsce, Użytkownik może także zapłacić za zamówienie **w kasie sklepu**, przy użyciu następujących metod płatności: gotówka, karty: Visa, Mastercard, American Express, karta pracownika IN Card, karta podarunkowa lub voucher ZARA. W celu zakończenia składania zamówienia, należy udać się do kasy sklepu i zapłacić (wybierając jedną z powyższych metod płatności) za wybrane produkty **w ciągu godziny**. Możliwość dokonywania zamówień za pomocą urządzeń elektronicznych (iPod) dostępnych w sklepach ZARA w Polsce nie dotyczy produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home.

W przypadku, gdy Użytkownik **złoży zamówienie za pośrednictwem urządzenia elektronicznego (iPod), ale zechce anulować złożone zamówienie**, może to zrobić dopiero po dokonaniu zapłaty i doręczeniu zamówienia Użytkownikowi. W związku z tym, po dokonaniu zapłaty i po dostarczeniu zamówionego produktu, Użytkownik może zwrócić zamówiony produkt zgodnie z polityką zwrotów.

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

Klikając przycisk „**Koniec zamówienia**”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź vouchera.

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. Opcja **"Zmiana rozmiaru"** nie dotyczy produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home.

W odniesieniu do produktów, dla których stroną Umowy jest ZARA informujemy, że płatności dokonywane przy użyciu następujących metod płatności wybranych przez Użytkownika: karty Visa, Mastercard, American Express PayPal i P24, usługa Apple Pay, karta podarunkowa i voucher ZARA przyjmowane są przez spółkę hiszpańską Fashion Retail, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym A Coruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755. Płatności te przyjmowane są w imieniu i na rzecz Zara Polska sp. z o.o., podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Spółka hiszpańska Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności

wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Zara Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne, a płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.

W odniesieniu do produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home informujemy, że zastosowanie mają zasady określone w powyższym akapicie z tą różnicą, że płatności przyjmowane i zwracane są przez Fashion Retail, S.A. w imieniu Zara Home.

Zara Polska sp. z o.o. oraz odpowiednio Zara Home udzieliła pełnomocnictwa i upoważniła Fashion Retail, S.A. do akceptowania w imieniu Zara Polska sp. z o.o. oraz odpowiednio Zara Home wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie ZARA w Polsce, a także do zwracania w imieniu Zara Polska sp. z o.o. lub odpowiednio Zara Home płatności, jeżeli taki zwrot jest konieczny (o ile płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.). Wszystkie takie płatności traktowane są tak, jakby zostały dokonane na rzecz lub przez ZARA lub odpowiednio Zara Home.

11. 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 na portalu lub pozostanie niezarejestrowanym Użytkownikiem. W celu zarządzania danym zamówieniem, niezarejestrowany Użytkownik może uzyskać do niego dostęp poprzez link wysłany w Potwierdzeniu zamówienia.

12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem 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.

13. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW

Informujemy, że w niektórych przypadkach zwrot pieniędzy na rzecz Konsumenta, o jakim mowa w punkcie 13 może zostać dokonany z zagranicznego rachunku bankowego. Bank Konsumenta może wówczas naliczyć dodatkowe opłaty. Mimo tego, Konsument nie jest zobowiązany do ponoszenia żadnych dodatkowych kosztów związanych z takim zwrotem. W sytuacji naliczenia przez Bank Konsumenta opłat za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego, prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta lub pod numerem: +48 800 702 469 oraz przygotowanie dokumentów potwierdzających naliczenie powyższych opłat przez Bank Konsumenta. W terminie 14 dni od otrzymania powyższych dokumentów zwrócimy Konsumentowi pobraną przez Bank Konsumenta opłatę za wykonanie przelewu z rachunku zagranicznego.

13.1 Ustawowe prawo odstąpienia od Umowy

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od dnia, w którym Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie kupiony produkt lub w przypadku wielu produktów 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 produktów.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, Konsument powinien powiadomić nas telefonicznie pod numerem 800 702 469, e-mailem pod adresem: info-pl@zara.com korzystając z naszego formularza kontaktowego, o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem). Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane. Użytkownik może skorzystać z Wzoru formularza odstąpienia od Umowy podanego w Załączniku 1 (dla ZARA) lub w Załączniku 2 (dla Zara Home) do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.

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

- i. Produktów personalizowanych/dostosowanych do indywidualnych potrzeb Konsumenta, produktów nieprefabrykowanych, produktów wyprodukowanych według specyfikacji Konsumenta lub produktów służących zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb Konsumenta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy przez Konsumenta, zwracamy wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od

niniejszej Umowy. Jeżeli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), możemy wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeśli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu określonych poniżej), należy dostarczyć zwracane produkty do nas (wysyłka na odpowiedni adres podany we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy) nie później niż 14 dni od dnia, w którym Konsument poinformował nas o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle produkty przed upływem 14 dni.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) w Polsce, Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

Konsument 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.

Po odstąpieniu od Umowy produkty można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:

- zwroty w dowolnym sklepie ZARA lub Zara Home w Polsce:

Konsument może zwrócić produkt, dla którego stroną Umowy jest ZARA w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

Konsument może zwrócić produkt, dla którego stroną Umowy jest Zara Home w dowolnym sklepie ZARA lub Zara Home w Polsce. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

Powyższe metody zwrotu nie pociągają za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Zalecamy także zwrot produktu z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji ZARA. Użytkownik niezarejestrowany ma dostęp do e-tiketetu także poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki. Użytkownik może okazać e-tiket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

Oprócz powyższych, bezpłatnych sposobów zwrotu produktu, Konsument może dokonać zwrotu:

- za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Konsument ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu. Konsument może zamówić usługę kurierską w zakładce „**Moje konto**” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta. Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera lub dzwoniąc do nas pod numer **800 702 469**.

- za pomocą autoryzowanych paczkomatów:

Konsument ponosi koszty zwrotu za pomocą autoryzowanych paczkomatów określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszty zwrotu zostaną potrącone z kwoty należnej Konsumentowi z tytułu zwrotu produktu(ów).

Konsument może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów (ta opcja jest niedostępna w przypadku produktów przekraczających rozmiary akceptowalne przez paczkomat). W celu zwrotu należy wybrać „**Zwrot w paczkomacie**” jako metodę zwrotu w zakładce „**Moje konto**”, po czym wyślemy Konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „**Zwroty**”.

Jeżeli Konsument dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Ta opcja jest niedostępna w przypadku produktów przekraczających rozmiary akceptowalne przez paczkomat. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

- samodzielnie:

Konsument może skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Konsument będzie ponosił bezpośrednie koszty takiego zwrotu produktów.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Konsumenta wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach ZARA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep ZARA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

Proszę pamiętać, że w sytuacji **zwrotu produktu i nieskorzystania przez Konsumenta z oferowanych przez – odpowiednio - ZARA lub Zara Home darmowych opcji zwrotu**, odpowiednio ZARA lub Zara Home może przyjąć odpowiedzialność za tak zwracany produkt tylko wtedy, **gdy przyczynę można przypisać odpowiednio ZARA lub Zara Home**. Ponadto **Konsument zawsze będzie odpowiedzialny za rzeczywistą zawartość przesyłki**. Z tego powodu – odpowiednio – ZARA lub Zara Home ponosi odpowiedzialność tylko wtedy, gdy zwrócony produkt był zamówiony wcześniej na stronie www.zara.com. W innych przypadkach, tj., gdy przesyłka zawiera błędny produkt lub produkt nie jest uprzednio zamówionym produktem odpowiednio **ZARA lub Zara Home nie będzie zobowiązana do ponoszenia jakichkolwiek kosztów związanych z potencjalną wysyłką takiego produktu do Konsumenta**. Niniejsza klauzula nie ma wpływu na zagwarantowane ustawowo Konsumentowi prawa.

Po upływie ustawowego terminu na zwrot zakupionego produktu (tj. 14 dni od chwili doręczenia zakupionego produktu), Konsument ma prawo odstąpić od Umowy na podstawie **umownego prawa do odstąpienia** (zobacz punkt 13.2. poniżej).

13.2 Umowne prawo odstąpienia od Umowy

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 13.1, Użytkownik (niezależnie od tego, czy jest Konsumentem czy też nie) ma prawo odstąpienia od Umowy **w terminie 30 dni od Potwierdzenia wysyłki**, przy czym warunkiem skutecznego odstąpienia jest także faktyczny zwrot produktu w tym terminie. Warunek ten dotyczy także zwrotów za pośrednictwem kuriera lub autoryzowanych paczkomatów.

Prawo odstąpienia od Umowy ma zastosowanie tylko do produktów, które są zwracane w tym samym nienaruszonym stanie.

Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu produktów wysłanych lub przekazywanych po terminie na zwrot (tj. po upływie 30 dni od Potwierdzenia wysyłki) lub produktów, które nie są w takim samym stanie, w którym zostały otrzymane. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymagań.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy, zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Użytkownika. Zwracamy koszt najtańszej formy dostawy dostępnej na www.zara.com, niezależnie od tego, jaką formę dostawy wybrał Użytkownik dla danego zamówienia.

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia otrzymania przez ZARA lub Zara Home zwracanego towaru od Użytkownika.

Koszty najtańszej przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta z prawa do odstąpienia w terminie umownym oraz **zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce w ciągu 14 dni**. Wypłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi bez zbędnej zwłoki, w każdym razie w ciągu **14 dni** od dnia otrzymania przez ZARA lub Zara Home zwracanego towaru od Użytkownika.

Produkty należy zwracać w następujący sposób:

- zwroty w dowolnym sklepie ZARA lub Zara Home w Polsce:

Użytkownik może zwrócić produkt, dla którego stroną Umowy jest ZARA w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane produkty. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt.

Użytkownik może zwrócić produkt, dla którego stroną Umowy jest Zara Home w dowolnym sklepie ZARA lub Zara Home w Polsce. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

Powyższe metody zwrotu nie pociągają za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

Oprócz powyższych, bezpłatnych sposobów zwrotu produktu, Użytkownik może dokonać zwrotu:

- za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera:

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Użytkownik ponosi koszty zwrotu określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszt usługi kurierskiej zostanie potrącony z kwoty należnej Użytkownikowi z tytułu zwrotu produktu. Użytkownik może zamówić usługę kurierską w zakładce „**Moje konto**” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469.

- za pomocą autoryzowanych paczkomatów:

Użytkownik ponosi koszty zwrotu za pomocą autoryzowanych paczkomatów określone w zakładce POMOC – Wymiana i Zwrot. Koszty zwrotu zostaną potrącone z kwoty należnej Użytkownikowi z tytułu zwrotu produktu(ów).

Użytkownik może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów (ta opcja jest niedostępna w przypadku produktów przekraczających rozmiary akceptowalne przez paczkomat). W celu zwrotu należy wybrać „**Zwrot w paczkomacie**” jako metodę zwrotu w zakładce „**Moje konto**”, po czym wyślemy Użytkownikowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „**Zwroty**”.

Jeżeli Użytkownik dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Ta opcja jest niedostępna w przypadku produktów przekraczających rozmiary akceptowalne przez paczkomat. Po weryfikacji, Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

- samodzielnie:

Użytkownik może skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Użytkownik będzie ponosił bezpośrednie koszty takiego zwrotu produktów.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach ZARA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep ZARA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

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

- i. Produkty personalizowane/dostosowane do indywidualnych potrzeb Użytkownika, produkty nieprefabrykowane, produkty wyprodukowane według specyfikacji Użytkownika lub produkty służące zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb Użytkownika;
- ii. Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towary w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Należy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami. Uprzejmie prosimy o zwrot produktów w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Zwrot produktów wraz z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji ZARA ułatwi dokonanie zwrotu. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku w sklepie.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach ZARA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy

musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie.

Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep ZARA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji). Jeżeli Użytkownik nie posiada już karty, której użył do transakcji zakupu, zwrot zostanie dokonany w formie przelewu bankowego.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

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

13.3 Zmiana rozmiaru (ta opcja nie dotyczy produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home).

Jeśli Użytkownik zdecyduje, że produkt, który został zakupiony jest w niewłaściwym rozmiarze, może poprosić o zmianę rozmiaru, bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat dostawy dla nowego produktu wysyłanego Użytkownikowi, pod warunkiem, że Użytkownik zwróci jeden produkt - pierwotnie kupiony albo produkt wysłany na wymianę. Powyższa możliwość zmiany rozmiaru nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli zakupiony produkt jest produktem personalizowanym/dostosowanym do indywidualnych potrzeb Użytkownika, produktem nieprefabrykowanym, produktem wyprodukowanym według specyfikacji Użytkownika lub produktem służącym zaspokojeniu zindywidualizowanych potrzeb Użytkownika. Powyższe jest niezależne od prawa do odstąpienia od Umowy, które będzie nadal funkcjonować - zgodnie z prawem i Umową. Użytkownik może 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) i (iii) przy użyciu określonych sposobów płatności (w celu uzyskania więcej informacji, należy zobaczyć punkt [10] niniejszych Warunków). Wówczas Użytkownik będzie 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 jeden produkt - pierwotnie kupiony albo produkt wysłany na wymianę - zwrócić - albo w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, albo za pośrednictwem kuriera, którego wyślemy do domu Użytkownika. 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 Użytkownik zwraca 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 Użytkownik zwraca produkt za pośrednictwem kuriera zorganizowanego przez nas, należy produkt zwrócić w tym samym opakowaniu, które otrzymał Użytkownik (albo innym, ale bezpiecznie zamkniętym), 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 terminie zależnym od sposobu wysyłki, wybranego przez Użytkownika, 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 produktu (pierwotnego lub wymienionego), mamy prawo do naliczenia kosztów nowego zamówienia, zgodnie z postanowieniami Warunków.

13.5. Prawo do wycofania i zwrotu w przypadku zamówień z zagranicy

Jeśli Użytkownik zamówił produkty spoza Polski z innego kraju UE za pośrednictwem tej strony internetowej, to powyższe punkty 13.1 i 13.2. mają zastosowanie z zastrzeżeniem, że odbiór zamówienia przez kuriera zamówionego przez ZARA lub Zara Home może być wykonany wyłącznie z oryginalnego adresu dostawy na terenie Polski.

Jednocześnie informujemy, że w żadnych okolicznościach (z wyjątkiem punktu 15, do którego nie ma zastosowania niniejsza klauzula 13.5), nie jesteśmy zobowiązani do zapłaty kosztów wysyłki do miejsc przeznaczenia innych niż pierwotny adres dostawy, ani kosztów zwrotu z miejsc docelowych poza Polską.

14. ZARA EDITED (ta opcja nie dotyczy produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home)

Portal www.zara.com zawiera specjalną sekcję o nazwie „**ZARA EDITED**”, w której zgodnie z warunkami tej sekcji Użytkownik może personalizować niektóre produkty wybierając własne teksty i znaki. Więcej informacji na temat tej usługi znajdziesz w odpowiedniej sekcji portalu.

Należy mieć na uwadze, że z przyczyn technicznych zależnych od Użytkownika lub innych przyczyn zależnych od Użytkownika lub urządzenia, którego Użytkownik używa w celu korzystania z ZARA EDIT, a także z przyczyn będących poza naszą kontrolą, kolory, tekstury

i rzeczywiste rozmiary mogą różnić się od pokazanych na ekranie. Należy również pamiętać, że ponieważ są to produkty wykonane na zamówienie, nie można ich zwrócić ani wymienić. Powyższe pozostaje bez uszczerbku dla uprawnień Użytkownika wynikających z naszej odpowiedzialności jako sprzedawcy z tytułu braku zgodności towaru z umową. a

Użytkownik gwarantuje, że jest upoważniony do korzystania z tekstów, znaków i innych elementów, które składają się na personalizację produktu. Pomimo, że zastrzegamy sobie prawo do odmowy personalizowania produktu lub anulowania zamówień na personalizowane produkty z powodu niespełnienia niniejszych warunków, Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność z przepisami prawa tekstów, znaków i innych elementów dostarczanych na potrzeby zamawianej personalizacji. Możemy odmówić personalizowania produktu lub anulować zamówienia na personalizowane produkty, jeśli personalizacja produktu obejmuje, zawiera lub składa się z niewłaściwych treści, własności należących do stron trzecich lub innych nielegalnych materiałów.

Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności ani nie zobowiązujemy się do weryfikacji tekstów, znaków ani innych elementów zawartych w personalizowanych produktach stworzonych przez Użytkowników niniejszej usługi. Nie gwarantujemy zgodności z prawem wspomnianych tekstów, znaków ani innych elementów zawartych w personalizowanych produktach, dlatego nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody Użytkownika lub stron trzecich (niezależnie od tego, czy są to osoby fizyczne, podmioty publiczne lub prywatne) wynikające bezpośrednio lub pośrednio z użycia tekstów, znaków lub innych elementów dostarczonych przez Użytkownika na potrzeby personalizacji produktu w ramach usługi ZARA EDIT.

15. PROCEDURA REKLAMACYJNA W PRZYPADKU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

Sprzedawane przez nas wyroby rzemieślnicze lub artystyczne często posiadają właściwości naturalnych surowców użytych do ich produkcji. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewne cechy są nie do uniknięcia. Cechy te, takie jak różnice w usłojeniu, fakturze, sękach lub kolor mogą powodować niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Jednocześnie potwierdzamy, że powyższe nie narusza ustawowych uprawnień Konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową lub prawa do odstąpienia od umowy.

Sklep ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) zobowiązuje się dostarczyć produkt (towar) zgodny z umową sprzedaży. Produkt jest zgodny z umową, jeżeli w szczególności pozostają zgodne z nią następujące elementy:

1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność,

2) przydatność do określonego celu, do którego jest potrzebny użytkownikowi, o czym użytkownik powiadomił sklep ZARA lub Zara Home najpóźniej w chwili zawarcia umowy i co ZARA lub Zara Home zaakceptowała.

Ponadto produkt jest zgodny z umową, gdy:

3) nadaje się do celu, do którego zazwyczaj nadają się produkty tego typu, biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy prawa, normy techniczne lub dobre praktyki

4) występuje w takiej ilości i ma takie właściwości (w tym trwałość i bezpieczeństwo), jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i jakich można racjonalnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter produktu i nasze publiczne zapewnienia, w szczególności złożone w reklamie lub na etykiecie.

Sklep ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności produktu z umową w zakresie pkt 3) i 4) powyżej, jeżeli najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży Użytkownik został wyraźnie poinformowany, że określona cecha produktu odbiega od powyższych wymagań zgodności z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak określonej właściwości produktu.

Jeżeli produkt (towar) nie jest zgodny z umową, możesz żądać naprawy lub wymiany.

Sklep ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) może dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, lub może dokonać naprawy gdy żądasz wymiany, jeżeli doprowadzenie produktu (towaru) do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.

Sklep ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) naprawi lub wymieni produkt w możliwie najkrótszym czasie i poinformuje Konsumenta o przewidywanym czasie naprawy lub wymiany wraz z odpowiedzią na reklamację.

Koszt naprawy lub wymiany ponosi sklep ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home), w tym odbiera produkt na swój koszt.

Jeżeli naprawa i wymiana są dla sklepu ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home), niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, ZARA lub Zara Home może odmówić doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową.

W ramach uprawnień z tytułu braku zgodności produktu (towaru) z umową można złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub zwrocie towaru (odstąpić od umowy), gdy ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home),:

- (1) odmówiła naprawy lub wymiany produktu,
- (2) nie doprowadziła produktu do stanu zgodnego z umową, tj. nie dokonała naprawy lub wymiany produktu,
- (3) pomimo naprawy lub wymiany nadal istnieje niezgodność produktu z umową,
- (4) niezgodność produktu z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia zastosowanie obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy (odstąpienie od umowy) od razu, bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany produktu,
- (5) z oświadczenia ZARA lub Zara Home lub okoliczności wynika, że doprowadzenie produktu do stanu zgodnego z umową nie będzie możliwe w rozsądnym czasie ani bez nadmiernych niedogodności dla Państwa.

ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home) odpowiada za brak zgodności produktu (towaru) z umową istniejący w chwili wydania towaru i ujawniony przed upływem 2 (dwóch) lat od tej chwili; roszczenie o doprowadzenie towaru do stanu zgodnego z umową ulega przedawnieniu z upływem 6 lat od ujawnienia braku zgodności (końcem terminu przedawnienia jest ostatni dzień roku kalendarzowego).

Jeżeli chcesz zgłosić reklamację, prosimy o informację przed odesłaniem do nas produktu. Reklamację można złożyć w sklepie stacjonarnym ZARA lub Zara Home (dotyczy produktów zakupionych od Zara Home), telefonicznie pod numerem 800 702 469, pisemnie wysyłając na adres ul. Chmielna 69 (38 piętro), 00-801 Warszawa, mailowo: info-pl@zara.com. Niezależnie od sposobu złożenia reklamacji, ZARA lub Zara Home niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie poprzez skierowanie wiadomości na adres e-mail lub pisemnie.

W treści reklamacji należy wskazać dane Konsumenta, towar, którego dotyczy reklamacja, na czym polega brak zgodności towaru z umową, datę zakupu, datę zauważenia braku zgodności, przewidywany sposób realizacji uprawnienia konsumenta. Nie jest konieczne przedstawienie paragonu.

ZARA lub Zara Home ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

W przypadku skorzystania z prawa do obniżenia ceny, ZARA lub Zara Home ma obowiązek zwrócić należność niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. Sklep ZARA lub Zara Home dokona zwrotu różnicy w cenie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

W przypadku zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) jesteś zobowiązany do niezwłocznego zwrotu produktu za pośrednictwem kuriera lub paczkomatu. Koszt zwrotu ponosi sklep ZARA lub Zara Home.

ZARA lub Zara Home zwróci Konsumentowi cenę (wraz z kosztami dostawy i kosztami wysyłki do nas) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Sklep ZARA lub Zara Home dokona zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie produktu, chyba że wyraźnie zgodzisz się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się z żadnymi kosztami.

Jeżeli cena za produkt niezgodny z umową nie została jeszcze przez Ciebie zapłacona, możesz wstrzymać się z jej zapłatą do czasu doprowadzenia produktu przez ZARA lub Zara Home do stanu zgodnego z umową.

Sklep ZARA i Zara Home nie udzielają gwarancji. Powyższe uprawnienia wynikają z ustawy z 25 maja 2014 r. o prawach konsumenta (art. 43c i następne).

16. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE

Korzystanie z tego portalu w sposób niewłaściwy poprzez celowe próby uruchamiania lub wprowadzania szkodliwych materiałów, wirusów, koni trojańskich, robaków komputerowych, bomb logicznych oraz oprogramowania mającego na celu uszkodzenie lub zniszczenie portalu jest zabronione.

Wszelkie próby nieautoryzowanego dostępu do portalu jak i serwerów, baz danych, oraz komputerów będących częścią tego portalu są zakazane. Użytkownik zobowiązuje się do nieprowadzenia świadomych działań mających na celu czasowe lub trwałe zatrzymanie pracy portalu a w szczególności przeprowadzania prób lub ataków typu odmowa usługi (DOS) lub rozproszona odmowa usługi (DDOS).

17. POWIADOMIENIA

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

18. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie prawomocnej decyzji właściwego organu administracji publicznej albo prawomocnego wyroku sądu powszechnego, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

19. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINIU

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowego lub składa zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji organów administracji publicznej albo samorządowej, jesteśmy zobowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych Zasadach ochrony danych, Regulaminie czy

oświadczeniu w sprawie prywatności. Jednakże, zmiany te nie będą miały zastosowania do już złożonych zamówień.

20. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA

Wszelkie spory wynikające z korzystania z www.zara.com lub Umowy czy inne kwestie z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów polskich.

21. UWAGI I SUGESTIE

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

Jeżeli Użytkownik uważa, że jego prawa zostały naruszone, może skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem adresu e-mail: info-pl@zara.com w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności Konsument jest uprawniony do:

- zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy właściwym wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy;
- zwrócenia się do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu;
- uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności takich jak Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń Konsument może uzyskać na stronach internetowych Inspekcji Handlowej oraz u właściwych miejscowo rzeczników konsumentów.

Każda reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Konsumenta, opis zastrzeżeń i ich uzasadnienie oraz sprecyzowanie żądania. Reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

Ostatnia aktualizacja: 27.03.2026

Załącznik 1

Wzór formularza odstąpienia od Umowy - dla produktów, dla których stroną Umowy jest ZARA

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

na info-pl@zara.com lub na adres:

Avda. de la Diputación, Edificio Inditex

Zara.com

15143, Arteixo (A Coruña), Hiszpania

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówionych dnia/otrzymanych dnia (*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Firma**

NIP**

Podpis konsumenta (tylko w przypadku wysyłki wydrukowanego formularza pocztą)

Data

(*) Niepotrzebne skreślić

(**) Skreślić, jeżeli formularza nie wypełnia osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Załącznik 2

Wzór formularza odstąpienia od Umowy - dla produktów, dla których stroną Umowy jest Zara Home

(Jeżeli pragniesz odstąpić od Umowy, wypełnij i prześlij nam niniejszy formularz)

na adres ZARA HOME Sosnowiec 15A, 95-010 Stryków, Poland lub contact@zarahome.com

Niniejszym powiadamiam o odstąpieniu od Umowy kupna-sprzedaży następujących towarów:

Data zamówienia/data otrzymania (*)

Dane Klienta

Adres Klienta

Firma**

NIP**

Podpis Klienta (wyłącznie przy przesyłaniu formularza pocztą tradycyjną)

Data

(*) Nieodpowiednie pominąć

(**) Pominąć, jeżeli formularza nie wypełnia osoba fizyczna, która zawarła umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

Załącznik 3

REGULAMIN KORZYSTANIA Z APLIKACJI „ZARA”

Regulamin („Regulamin”) reguluje dostęp do usług i funkcji aplikacji **ZARA** (zgodnie z definicją poniżej) oraz korzystanie z nich. Regulamin stanowi uzupełnienie i pozostaje bez uszczerbku dla Warunków Zakupu podanych na: www.zara.com.

Funkcje dostępne w Aplikacji obejmują: (i) zakup towarów za pośrednictwem Aplikacji ZARA, który jest uważany za zakup dokonany w Sklepie Internetowym, a zatem podlega Warunkom Zakupu podanym na: www.zara.com; (ii) zarządzanie dokumentami (w tym fakturami VAT) za zakupy dokonane w sklepach internetowych ZARA („Sklep Internetowy”) oraz (iii) otrzymywania elektronicznego potwierdzenia zakupu po okazaniu w Sklepach Fizycznych ZARA unikalnego kodu QR przeznaczonego do takich celów. Zarówno Sklep Fizyczny, jak i Sklepy Internetowe są w Polsce obsługiwane przez firmę Zara Polska sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 69, 00-801, REGON 014954941, KRS 30634.

1. OGÓLNY OPIS USŁUGI

1.1 Zakup towarów na www.zara.com za pośrednictwem APLIKACJI ZARA

Klienci mogą kupować towary na www.zara.com za pośrednictwem aplikacji ZARA. Zakupy dokonane za pomocą Aplikacji są uważane za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym i jako takie podlegają Warunkom Zakupu podanym na: www.zara.com, które można znaleźć [tutaj](#) oraz niniejszemu Regulaminowi, które należy zaakceptować przy zakupie dowolnego towaru.

1.2 Zarządzanie paragonami za zakupy dokonane w Sklepie Internetowym

Dokumenty (w tym faktury VAT) dotyczące zakupów dokonanych w Sklepie internetowym ZARA będą przechowywane w Aplikacji, w sekcji „Moje zakupy”.

1.3 Uzyskiwanie elektronicznego potwierdzenia zakupu

Dokonując zakupu w sklepach stacjonarnych, kupujący może poprosić o elektroniczne potwierdzenie zakupu. W tym celu należy przedstawić kod QR wyświetlany w Aplikacji, który służy do automatycznego przesłania elektronicznego potwierdzenia zakupu do Aplikacji.

Elektroniczne potwierdzenie zakupu umożliwia wymianę lub zwrot towarów w sklepach stacjonarnych zgodnie z obowiązującym Regulaminem, polityką handlową ZARA oraz, w każdym przypadku, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

W każdym przypadku elektroniczne potwierdzenie zakupu opisane wyżej stanowi niefiskalne potwierdzenie zakupu przesłane drogą elektroniczną. Nie jest to elektroniczny paragon fiskalny w rozumieniu art. 111 ust. 3a pkt 1 lit b ustawy z dnia 11 marca 2014r. o podatku od towarów i usług oraz § 2 pkt 1-3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019r. w sprawie kas rejestrujących gdyż nie spełnia zapisanych tam wymogów i jako taki nie może być wykorzystany jako paragon fiskalny w żadnym innym celu poza dokonaniem zwrotu lub reklamacji w sklepach stacjonarnych Zara Polska sp. z o.o. Właściwy paragon fiskalny został wydany zgodnie z przepisami prawa w formie papierowej w momencie dokonania zakupu w sklepie stacjonarnym.

Jeśli użytkownik zdecyduje się na wyrejestrowanie z aplikacji, podczas procesu wyrejestrowywania może zażądać, aby wszystkie potwierdzenia zakupu przechowywane w Aplikacji zostały wysłane pocztą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail.

2. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM APLIKACJI

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zastrzegamy sobie prawo do zmiany, zawieszenia lub usunięcia, w dowolnym momencie, według własnego uznania i bez uprzedzenia, ogólnie lub w szczególnych przypadkach, dla jednego lub więcej użytkowników, niektórych lub wszystkich funkcji aplikacji ZARA, a także ich modyfikacji, zawieszenia lub usunięcia, na tych samych warunkach, dostępności do wszystkich lub części Usług.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie odpowiedzialności jest prawnie ograniczone, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które użytkownik może ponieść w wyniku korzystania z aplikacji ZARA oraz jej funkcji. Użytkownik zgadza się korzystać z Aplikacji ZARA wyłącznie w celach, do których jest przeznaczona, a zatem nie będzie z niej korzystał w sposób niewłaściwy ani oszukańczy, a także będzie ponosić odpowiedzialność wobec Spółki i/lub osób trzecich za wszelkie szkody, które mogą wynikać z niewłaściwego korzystania z Aplikacji ZARA.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność w następujących przypadkach:

- a) gdy jego/jej sprzęt lub terminale wykorzystywane w związku z Aplikacją, kartami SIM, adresami e-mail i/lub hasłami są używane przez osobę trzecią upoważnioną przez użytkownika bez naszej wiedzy;
- b) gdy wystąpią błędy lub usterki podczas korzystania z funkcji Aplikacji w wyniku wad sprzętu, oprogramowania, urządzeń lub terminali lub braku niezbędnych środków bezpieczeństwa zainstalowanych na urządzeniu, na którym użytkownik korzysta z Aplikacji.

4. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA, WŁASNOŚĆ PRZEMYSŁOWA I INNE PRAWA ZWIĄZANE Z APLIKACJĄ.

Wszelkie elementy, które stanowią część lub są zawarte w Aplikacji, są własnością lub znajdują się pod kontrolą Spółki lub osób trzecich, które zezwoliły na ich użycie. Wszystkie powyższe elementy będą dalej zwane „Własnością”.

Użytkownicy zgadzają się nie usuwać, kasować, zmieniać, manipulować ani w żaden inny sposób ingerować w:

- uwagi, legendy, znaki lub symbole, które Spółka lub posiadacze praw włączają do swojej własności intelektualnej lub przemysłowej (np. prawa autorskie, ©, ® i ™ itp.).
- zabezpieczenia lub identyfikację urządzeń technicznych, które może zawierać Własność (np. znaki wodne, odciski palców itp.). Użytkownicy przyjmują do wiadomości, że zgodnie z niniejszym Regulaminem Spółka nie ceduje ani nie przenosi żadnych praw do swojej Własności ani do żadnych własności osób trzecich.

Spółka upoważnia użytkowników wyłącznie do dostępu i korzystania z Własności zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Użytkownicy nie są upoważnieni do kopiowania, rozpowszechniania (w tym pocztą elektroniczną ani w Internecie), transmitowania, komunikowania, poprawiania, zmieniania, przekształcania, cedowania lub angażowania się w jakiegokolwiek inny sposób w działania, które wiążą się z komercyjnym wykorzystaniem Własności, w całości ani w części, bez wyraźnej pisemnej zgody posiadacza praw do eksploatacji.

Dostęp do Własności i korzystanie z niej będzie zawsze i we wszystkich przypadkach przyznane wyłącznie do celów osobistych i niekomercyjnych.

Spółka zastrzega sobie wszelkie prawa do Własności, której jest właścicielem, w tym między innymi wszelkie prawa własności intelektualnej i przemysłowej, które posiada w stosunku do Własności.

Spółka nie udziela użytkownikom żadnych licencji ani zezwoleń na korzystanie z Własności, którą posiada, innych niż wyraźnie określone w tym punkcie. Spółka zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia lub zmiany w dowolnym momencie i z dowolnego powodu wszelkich licencji udzielonych na podstawie niniejszego Regulaminu.

Niezależnie od powyższego, Spółka może podjąć kroki prawne przeciwko jakiegokolwiek innemu wykorzystaniu przez użytkowników, które:

- nie spełnia warunków określonych w tym dokumencie;
- narusza lub łamie prawa własności intelektualnej i przemysłowej lub inne równoważne prawa Spółki lub jakiegokolwiek innego posiadacza praw będących stroną trzecią lub narusza jakiegokolwiek inne obowiązujące przepisy prawa.