

## УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ ТА ПРИДБАННЯ

### 1. ВСТУП

Цей документ (надалі — **Умови та положення**) разом з іншими згаданими тут документами визначає умови використання порталу ([www.zara.com](http://www.zara.com)) і будь-яких мобільних додатків ZARA для смартфонів чи інших мобільних або електронних пристроїв, а також здійснення покупок через них.

Ми рекомендуємо всім уважно прочитати ці Умови та положення, нашу Політику використання файлів cookie та Політику конфіденційності (разом — **Політика захисту персональних даних**), перш ніж користуватися нашим сайтом. Користувач повинен надати свою згоду з Умовами та положеннями до розміщення замовлення, оскільки після надання такої згоди ці Умови та положення поширюватимуться на замовлення, яке розміщує Користувач.

Умови та положення можуть змінюватися. Однак для вже розміщених замовлень діятимуть Умови та положення, які було прийнято Користувачем на момент розміщення замовлення. Дуже важливо, щоб Користувач переглядав Умови та положення і Політику захисту персональних даних кожного разу під час розміщення замовлення.

У разі виникнення будь-яких запитань щодо Умов та положень і Політики захисту персональних даних Користувач може звернутися до нас за допомогою форми зворотного зв'язку, розміщеної на нашому порталі.

Договір придбання товарів на сайті [www.zara.com](http://www.zara.com) укладається між Користувачем і компанією ZARA або Zara Home відповідно (див. нижче пункт 2 і-ii). Для цього договору надалі буде вживатися термін **Договір**.

Усі пункти Умов і положень щодо **Споживача** застосовуються до Користувачів, які є фізичними особами та укладають із нами Договори:

- не пов'язані безпосередньо з їхнім бізнесом; або
- як приватні підприємці, коли договори безпосередньо пов'язані з їхнім бізнесом, але зі змісту договорів очевидно, що договори не стосуються надання цими особами своїх професійних послуг.

### 2. ПРО НАС

Продаж товарів на цьому порталі здійснюється:

**i. Усіх товарів, окрім товарів із категорії «Home»** — компанією Zara Polska Sp. z o. o. з юридичною адресою Warsaw, Chmielna 69 (38-й поверх), поштовий індекс 00-801 (Польща), внесеною до реєстру підприємців (господарський розділ XII Національного судового реєстру), який веде Окружний столичний суд Варшави (Польща), під номером KRS 0000030634, REGON: 014954941, NIP (ідентифікаційний номер платника податків/ПДВ): 5272227588, що має акціонерний капітал у 10 637 000 польських злотих (надалі — **ZARA**).

**ii. Усіх товарів із категорії «Home»** — компанією Zara Home Polska Sp. z o. o. з юридичною адресою Warsaw, Chmielna 69 (38-й поверх), поштовий індекс 00-801 (Польща), внесеною до реєстру підприємців (господарський розділ XII Національного судового реєстру), який веде Окружний столичний суд Варшави (Польща), під номером KRS 0000313621, NIP: 7010149345, REGON: 141501098, що має акціонерний капітал у 4 022 700 польських злотих (надалі — **Zara Home**).

Надалі компанії ZARA та Zara Home разом іменуватимуться у множині як **ми**.

З нами можна зв'язатися за адресою Warszawa, Chmielna 69 (38-й поверх), поштовий індекс 00-801, електронною поштою [info-pl@zara.com](mailto:info-pl@zara.com), за номером телефону +48-800-702-469, через онлайн-додаток WhatsApp чи через чат на [www.zara.com](http://www.zara.com).

Відповідно до Закону про протидію надмірним затримкам у комерційних операціях від 8 березня 2013 року (опубліковано в державному віснику Dziennik Ustaw від 2020 року, пункт 893) компанії Zara Polska Sp. z o. o. і Zara Home

Polska Sp. z o. o. заявляють, кожна від себе, що обидві вищезазначені компанії мають статус крупного суб'єкта підприємницької діяльності.

### **3. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО КОРИСТУВАЧІВ І ВІДВІДУВАННЯ НИМИ ЦЬОГО ПОРТАЛУ**

Інформація та персональні дані, надані Користувачем, обробляються відповідно до Правил захисту персональних даних.

### **4. ВИКОРИСТАННЯ ПОРТАЛУ**

Порталом [www.zara.com](http://www.zara.com) керує компанія ZARA.

Використання Користувачем Порталу та розміщення на ньому замовлень означає, що Користувач погоджується:

i. Використовувати портал лише для подання відповідних запитів та законним чином пов'язаних замовлень. ii. Не розміщувати помилкові або шахрайські замовлення. Якщо ми запідозримо розміщено такого незаконного замовлення (наприклад, у разі викрадення

кредитної картки або подібного випадку), ми спробуємо зв'язатися з Користувачем, щоб перевірити обґрунтованість вищевказаної підозри (наскільки це буде можливо відповідно до наявної в нас контактної інформації). Якщо ж вищезазначена підозра підтвердиться, ми матимемо право скасувати замовлення та сповістити Користувача про ситуацію.

iii. Надати нам свою електронну та/або поштову адресу та/або іншу контактну інформацію. Якщо Користувач не надасть нам всю необхідну інформацію, він не зможе розмістити замовлення.

Розміщуючи замовлення на цьому порталі, Користувач заявляє, що він є повнолітнім і має повну дієздатність (для укладання Договорів).

## **5. ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ**

Товари, що пропонуються на цьому порталі, підлягають доставці лише в межах території Польщі.

Користувач має можливість замовити товари з іншої країни ЄС за межами Польщі через сайт [www.zara.com](http://www.zara.com), проте замовлені товари може бути доставлено лише до магазину ZARA або за допомогою адресної доставки в межах Польщі.

## **6. ЯК РОЗМІСТИТИ ЗАМОВЛЕННЯ**

Щоб розмістити замовлення, Користувач повинен пройти всю процедуру онлайн-придбання, тобто додати вибраний товар у кошик, перейти до оплати (як зареєстрований користувач або без реєстрації) і натиснути кнопку **Розмістити замовлення**.

Якщо після розміщення замовлення Користувач зрозуміє, що він помилково замовив товари не того типу чи не в тій кількості або неправильно вказав інші дані, слід негайно зателефонувати нам на номер **800-702-469**.

Потім Користувач отримає електронне повідомлення на підтвердження того, що в ZARA та/або Zara Home отримали замовлення (**Підтвердження замовлення**).

Електронне підтвердження замовлення не означає прийняття нами замовлення — воно просто підтверджує, що ми отримали замовлення від Користувача. Після опрацювання замовлення та підготовки його до відправлення ми надішлемо Користувачу електронне повідомлення з підтвердженням прийняття замовлення та даними про доставку (**Підтвердження відправлення**).

Ми приймаємо замовлення на свій розсуд. Щоб гарантувати наявність вибраного Користувачем товару, ми не прийматимемо замовлення, поки не підготуємо товар до

відправлення. У більшості випадків це відбудеться протягом двадцяти чотирьох годин для товарів, які знаходяться на найближчому складі. Якщо під час підготовки замовлення ми виявимо, що запаси

вибраного користувачем товару закінчилися, ми повідомимо Користувача про необхідність видалити цей товар із замовлення.

Коли ми відправляємо замовлення та Користувач отримує Підтвердження відправлення, між нами та Користувачем укладається Договір. Разом із Підтвердженням відправлення Користувач отримує ці Умови та положення, які є зразком Договору. Умови та положення можна зберігати на своєму комп'ютері чи інших персональних пристроях і переглядати за потреби. Ви також можете самостійно завантажити PDF-файл із нашого сайту:

<https://static.zara.net/static//pdfs/PL/terms-and-conditions/terms-and-conditions-enPL20200428.pdf>

Замовлення Користувача також реєструється та зберігається в нашій системі. Бухгалтерські документи, що підтверджують укладання Договору через наш портал, зберігаються протягом 5 років.

## 7. ДОСТАВКА

Ми доставимо товар(-и) відповідно до інформації в Підтвердженні відправлення та у вказану в ньому дату (якщо дату доставки не вказано, то протягом приблизного строку, зазначеного на етапі вибору типу доставки). У будь-якому разі цей строк не перевищуватиме 30 днів із дати укладення Договору. Якщо через виняткові обставини процес доставки затримається, ми зв'яжемося з Користувачем, щоб узгодити нову дату доставки. Якщо ж Користувач не погодиться із запропонованою датою, він матиме можливість скасувати Договір. У такому разі будь-які кошти, сплачені відповідно до Договору, буде повернено в найкоротший можливий строк.

У контексті цих Умов і положень **доставка** вважається здійсненою або замовлення вважається **доставленим**, коли Користувач або призначена Користувачем третя сторона фактично отримує товар, що буде підтверджено підписом про отримання замовлених товарів за погодженою адресою доставки у відповідному документі.

Зверніть увагу, що ми не здійснюємо доставку на адреси поштових скриньок, студентських гуртожитків і готелів. Також майте на увазі, що ми не здійснюємо доставку по суботах, неділях і в державні свята.

Доставка віртуальних подарункових карток регулюється Умовами та положеннями використання подарункових карток та в будь-якому разі вважається здійсненою після надсилання такої картки на вказану Користувачем електронну адресу.

## **8. НЕМОЖЛИВІСТЬ ДОСТАВКИ**

Якщо Користувач не зможе одразу забрати замовлення, ми надамо йому додатковий час для отримання. Якщо ми не зможемо доставити замовлення протягом цього додаткового періоду, ми матимемо право скасувати замовлення (відмовитися від виконання Договору), і Договір буде розірвано. У такому разі будь-які кошти, сплачені відповідно до Договору, буде повернено в найкоротший можливий строк.

Цей пункт не стосується віртуальних подарункових карток, оскільки їх доставка регулюється пунктом 7, а також Умовами та положеннями використання подарункових карток.

## **9. ПЕРЕХІД РИЗИКІВ І ПРАВА ВЛАСНОСТІ НА ТОВАРИ**

Відповідальність за ризики, пов'язані з товаром після доставки, несе Користувач. Після доставки Користувач отримує повне право власності на товари.

## **10. ЦІНА ТА ОПЛАТА**

Зазначені на порталі ціни включають ПДВ. Однак вони не включають вартість доставки, яка додається до фінальної суми замовлення та відображається на етапі оформлення замовлення (розміщуючи замовлення, Користувач підтверджує свою готовність дотримуватися договору про дистанційний продаж). Докладнішу інформацію про вартість доставки див. у нашому посібнику покупця.

Користувач явним чином дозволяє нам виставляти йому рахунки-фактури в електронному форматі. Компанія ZARA виставлятиме рахунки-фактури щодо тих товарів, які пропонує як договірна сторона (продавець). Компанія Zara Home виставлятиме рахунки-фактури щодо тих товарів, які пропонує як договірна сторона (продавець).

Ціни можуть змінюватися в будь-який час. Однак, за винятком додаткової вартості доставки, зміни цін не впливають на вже розміщені замовлення.

Після того як Користувач додасть усі вибрані товари в кошик, йому потрібно буде вибрати спосіб доставки та перейти до оплати. Для цього виконайте послідовно всі етапи процедури придбання, надаючи та перевіряючи інформацію на відповідних етапах. Крім того, до самого здійснення оплати (тобто натискання кнопки **Розмістити замовлення**)

Користувач може змінити дані замовлення. Докладний опис процедури придбання див. у посібнику покупця. Крім того, зареєстровані Користувачі можуть переглядати всі свої замовлення в розділі **Мій обліковий запис** на сайті [www.zara.com](http://www.zara.com), у той час як для інших Користувачів (незареєстрованих) інформація щодо конкретного замовлення надається за посиланням, надісланим у підтвердженні замовлення.

Користувачі можуть здійснювати оплату за допомогою платіжних карток Visa, Mastercard і American Express, карток працівника IN Card, а також за допомогою служб PayPal, Przelewy 24, Apple Pay (доступно на певних пристроях iPhone та iPad) і BLIK (постачальник послуги — PayU S.A.). Користувач також може оплатити покупку повністю або частково за допомогою подарункової картки Zara або картки зарахування повернення, випущеної компанією Zara Polska Sp. z o. o.

Подарункові картки та картки зарахування повернення, випущені компанією Zara Home, не можна використовувати для оплати замовлень на сайті [www.zara.com](http://www.zara.com).

Для оплати **замовлень, розміщених на електронних пристроях (iPod)**, доступних у деяких магазинах ZARA в Польщі, Користувач також може скористатися **касою магазину**. У цьому разі доступні такі способи оплати: готівка, платіжні картки Visa, Mastercard і American Express, картки працівника IN Card, а також подарункові картки та картки зарахування повернення, випущені компанією

ZARA. Для завершення замовлення Користувач має **протягом години** підійти до каси магазину та оплатити вибрані товари (одним із зазначених вище способів).

Послуга розміщення замовлень із електронних пристроїв (iPod), доступна в магазинах ZARA в Польщі, не поширюється на товари, які ZARA Home пропонує як договірну сторона.

Якщо Користувач **розмістив замовлення з електронного пристрою (iPod), але бажає скасувати розміщене замовлення**, він може зробити це лише після здійснення оплати та доставки йому замовлення. Таким чином, після здійснення оплати та доставки замовлених товарів Користувач може повернути їх згідно з політикою повернення.

Щоб мінімізувати ризик несанкціонованого доступу, інформацію щодо вашої картки буде зашифровано.

Натискаючи кнопку **Розмістити замовлення**, Користувач підтверджує, що картка належить йому або що він є законним власником подарункової картки чи картки зарахування повернення.

Кредитні картки підлягають перевірці та вимагають авторизації емітентом картки; якщо емітент картки не підтвердить обробку платежу, ми не будемо нести відповідальність за будь-які затримки доставки або неможливість виконати доставку, а також не зможемо укласти Договір із Користувачем.

Зверніть увагу, що послуга **зміни розміру** доступна лише за умови використання таких способів оплати: Visa, Mastercard, American Express. Послуга **Зміна розміру** недоступна для товарів, які Zara Home пропонує як договірну сторону.

Майте на увазі, що оплата товарів, які ZARA пропонує як договірну сторону, здійснюється за допомогою таких способів на вибір Користувача: картки Visa, Mastercard і American Express, служби PayPal, P24 та Apple Pay, а також подарункові картки та картки зарахування повернення ZARA, які приймає іспанська компанія Fashion Retail, S.A. з юридичною адресою Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), зареєстрована в Господарському реєстрі міста Ла-Корунья, том 3425, сторінка 49, С-47731, пункт 1, фіскальний код PL5263097755. Ці платежі приймаються від імені та за дорученням компанії Zara Polska Sp. z o. o., афілійованої з компанією Fashion Retail, S.A. Іспанська компанія Fashion Retail, S.A. також може здійснити повернення коштів

одним із зазначених вище способів від імені Zara Polska Sp. z o. o., якщо таке відшкодування є необхідним і платіж було спочатку прийнято компанією Fashion Retail, S.A.

Майте на увазі, що для товарів, які Zara Home пропонує як договірну сторону, застосовуються правила, викладені в параграфі вище, за винятком того, що платежі приймаються та відшкодовуються компанією Fashion Retail, S.A. від імені Zara Home.

Zara Polska Sp. z o. o. та Zara Home відповідно уповноважили компанію Fashion Retail, S.A. приймати від імені Zara Polska Sp. z o. o. і Zara Home відповідно всі платежі за придбання товарів, здійснені Користувачем через цей портал і отримані в магазинах ZARA в Польщі, а також повертати кошти від імені Zara Polska Sp. z o. o. або Zara Home відповідно, якщо необхідно здійснити таке повернення коштів (за умови, що оплату спочатку було прийнято компанією Fashion Retail, S.A.). Усі такі платежі розглядатимуться як такі, що здійснюються ZARA або Zara Home відповідно.

## **11. ПРИДБАННЯ ТОВАРІВ БЕЗ РЕЄСТРАЦІЇ**

Гості, тобто незареєстровані Користувачі, також можуть купувати товари на нашому порталі. У разі такого придбання ми просимо Користувача надати нам основні дані,

необхідні для оформлення замовлення. Після оформлення покупки ми запропонуємо Користувачу можливість зареєструватися на порталі або залишитися незареєстрованим Користувачем. Для керування конкретним замовленням незареєстрований Користувач може використовувати посилання, отримане в підтвердженні замовлення.

## **12. ПОДАТОК НА ДОДАНУ ВАРТІСТЬ (ПДВ)**

Відповідно до чинних норм і законів усі покупки, зроблені на Порталі, включають податок на додану вартість (ПДВ), за винятком товарів, які доставляються безпосередньо клієнтам на Канарських островах, в Сеуті та в Мелільї.

Отже, згідно з главою 1 розділу V Директиви Ради ЄС 2006/112 від 28 листопада 2006 року про спільну систему податків на додану вартість, місцем постачання вважається територія держави-члена та адреса, до якої треба доставити товари, а ПДВ має стягуватися за ставкою, що діє в державі-члені, до якої повинні бути доставлені товари, зазначені в замовленні.

Відповідно до правил і норм відповідної юрисдикції принцип зворотного нарахування (стаття 194 Директиви 2006/112) може застосовуватися до товарів, що постачаються в певні держави-члени Європейського Союзу, якщо клієнт є або повинен бути платником ПДВ. У цьому разі ми не нараховуємо ПДВ за умови підтвердження одержувачем, що він включить ПДВ на товари, доставлені з використанням процедури зворотного нарахування, у свої податки.

Замовлення, які доставляються на Канарські острови, в Сеуту та в Мелілью, не обкладаються ПДВ згідно зі статтею 146 зазначеної Директиви за умови застосування відповідних податків і зборів відповідно до чинних норм і законів.

## **13. ПОЛІТИКА ОБМІНУ ТА ПОВЕРНЕННЯ**

Зауважте, що в деяких випадках повернення коштів Споживачу, описане в пункті 13, може здійснюватися із закордонного банківського рахунку. У таких випадках банк Споживача може стягувати додаткові комісії. Незважаючи на це, Споживач не зобов'язаний нести жодних додаткових витрат, пов'язаних із таким поверненням коштів. Якщо банк Споживача стягне комісію за банківський переказ із закордонного рахунку, зверніться до служби підтримки клієнтів або зателефонуйте нам на номер +48-800-702-469 і підготуйте документи, які підтверджують стягнення банком Споживача зазначених вище комісій. Протягом 14 днів із моменту отримання зазначених вище документів ми



повернемо Споживачу суму комісії, стягненої банком Споживача за переказ із закордонного банківського рахунку.

### **13.1. Законне право на відмову**

Якщо Користувач є Споживачем, він має право відмовитися від Договору без пояснення причини протягом 14 днів із дати, коли Споживачем або зазначеною ним третьою особою (що не є перевізником) було фактично отримано придбані товари. У випадку доставки товарів одного замовлення кількома окремими посилками цей строк рахується з дати отримання останнього з товарів.

Щоб скористатися правом на відмову, Споживач повинен сповістити нас про це, зателефонувавши на номер +48 800-702-469, надіславши електронне повідомлення на адресу info-pl@zara.com або подавши заяву за допомогою форми зворотного зв'язку для відмови від цього Договору (наприклад, поштою або електронною поштою). При цьому можна не вказувати причину відмови. Користувач може використати форму відмови, надану в Додатку 1 (для ZARA) або Додатку 2 (для Zara Home) до цих Умов, але це необов'язково.

### **Споживач не може відмовитися від Договору, якщо в межах Договору**

#### **постачаються якісь із цих товарів:**

- i. Товари, персоналізовані відповідно до вказівок Споживача; заводські вироби; товари, виготовлені за вказівками Споживача; товари, розроблені відповідно до індивідуальних вимог Споживача.
- ii. Аудіо- та відеозаписи або комп'ютерні програми, що доставляються в герметичній упаковці, якщо упаковку було відкрито після доставки.
- iii. Товари в герметичній упаковці, які не підлягають поверненню після відкриття з міркувань здоров'я чи гігієни, якщо упаковку було відкрито після доставки.

### **Наслідки відмови від Договору**

У разі законної відмови Споживачем від цього Договору ми повернемо всі отримані від Споживача кошти, зокрема вартість доставки, тим самим способом, яким Споживач здійснив оплату, якщо тільки Споживач прямо не погодився на інший спосіб повернення коштів, що не спричинить додаткових витрат для Споживача.

У разі законної відмови від цього Договору та вибору одного із запропонованих нами способів ми повернемо Користувачу кошти в найкоротший можливий строк (у будь-якому разі протягом щонайбільше 14 днів із дати сповіщення нас про відмову від цього

Договору). Якщо Споживач вирішить повернути та відправити товари самостійно (і не вибере якийсь із запропонованих нами методів безкоштовного повернення, наведених нижче), ми можемо призупинити повернення коштів, поки не отримаємо товари або поки Споживач не надасть нам підтвердження відправлення (залежно від того, що відбудеться раніше).

Якщо Споживач вирішить повернути та відправити товари самостійно (і не вибере якийсь із запропонованих нами методів безкоштовного повернення, наведених нижче), він повинен повернути нам такі товари (поштою на відповідну адресу, зазначену у формі відмови від Договору) протягом щонайбільше 14 днів із дати сповіщення нас про відмову від цього Договору. Строки вважаються дотриманими, якщо Споживач поверне товари протягом 14 днів.

За винятком випадків доставки товарів до магазинів ZARA або Zara Home (для товарів Zara Home відповідно) у Польщі вартість повернення товарів оплачує Споживач.

Споживач несе відповідальність лише за будь-яке зменшення вартості товарів у результаті їх використання, що виходить за межі необхідності визначити їхні властивості, характеристики та функціональність.

#### **Після відмови від Договору товари можна повернути безкоштовно такими способами:**

##### **— Повернення в будь-якому магазині ZARA або ZARA Home у Польщі.**

Споживач може повернути товари, договірною стороною щодо яких є компанія ZARA, у будь-якому магазині ZARA в Польщі, де є відділ із відповідними товарами. У цьому випадку Споживач може віднести відповідні товари до магазину.

Споживач може повернути товари, договірною стороною щодо яких є компанія Zara Home, у будь-якому магазині ZARA або Zara Home у Польщі. У цьому випадку Споживач може віднести відповідні товари до магазину.

#### **Зазначені вище способи повернення не потребують додаткової оплати Споживачем.**

Ми рекомендуємо повертати товари в оригінальній упаковці, яка захищає товари від пошкоджень. Крім того, ми рекомендуємо Користувачу здійснювати повернення з чеком E-ticket, отриманим разом із Підтвердженням відправлення. Цей чек також зберігається в обліковому записі Користувача на цьому порталі та в додатку ZARA. Незареєстрований користувач може отримати доступ до чека E-ticket за посиланням, надісланим у Підтвердженні відправлення. Чек E-ticket можна показати у друкованому вигляді або ж

на екрані телефона в електронному вигляді. Однак відсутність цього документа під час повернення не впливає на реалізацію законного права на відмову.

**На додаток до зазначених вище безкоштовних способів Споживач може повернути товари:**

**— Кур'єром, якого ми відправимо.**

Якщо повернення товарів здійснюється відправленим нами кур'єром, вартість повернення оплачує Споживач, як це зазначено в розділі «ДОПОМОГА — Обмін і повернення». Вартість кур'єрської доставки буде утримано із суми, яку Споживач повинен отримати за повернені товари. Споживач може оформити адресний забір і відправлення товарів кур'єром у розділі **Мій обліковий запис**. Крім того, для адресного забору товарів можна скористатися формою на сайті або зателефонувати нам на номер 800-702-469. Якщо Споживач придбав товари без реєстрації, він може запитати повернення коштів, перейшовши за посиланням у Підтвердженні відправлення від служби доставки або ж зателефонувавши нам на номер **800-702-469**.

**- Скористатися авторизованим поштою.**

Вартість повернення через авторизовані поштою оплачує Споживач, як це зазначено в розділі «ДОПОМОГА — Обмін і повернення». Вартість повернення буде утримано із суми, яку Споживач повинен отримати за повернені товари.

Споживач може повернути товари через авторизовані поштою (цей варіант недоступний для товарів, габарити яких перевищують дозволені для поштою). Для цього виберіть спосіб повернення **Повернути через поштою** у розділі **Мій обліковий запис**, після чого ми надішлемо Споживачу накладну для повернення електронною поштою. Накладну для повернення треба наклеїти на посилку, яка відправляється через авторизований поштою. При цьому товари слід відправляти в оригінальній упаковці. У разі сумнівів дотримуйтеся інструкцій у розділі **Повернення**.

Якщо Споживач здійснив покупку без реєстрації, він може скористатися поверненням через авторизований поштою, перейшовши за відповідним посиланням в електронному підтвердженні замовлення. Цей варіант недоступний для товарів, габарити яких перевищують дозволені для поштою. Після перевірки Споживач отримає електронне повідомлення з накладною для повернення. Накладну для повернення треба наклеїти на посилку, яка відправляється через авторизований поштою.

### **- Самостійно.**

Споживач може звернутися до нас через форму зворотного зв'язку або повернути товари безпосередньо за адресою, зазначеною у формі відмови від Договору. Вартість такого повернення товарів оплачує Споживач.

Майте на увазі, що в разі повернення Споживачем товарів із післяплатою ми маємо право стягнути зі Споживача будь-які наші витрати, пов'язані з таким способом повернення.

Замовлення, оплачене у фізичному магазині, можна повернути лише у фізичному магазині ZARA. Щоб повернути Користувачу кошти на касі фізичного магазину тим самим способом, яким Користувач здійснив оплату (готівкою або за допомогою картки), нам потрібно буде віддати готівку особисто Користувачу або ж Користувачу слід буде надати картку, використану для оплати замовлення. Отже, щоб повернути товари та отримати назад свої кошти, Користувач повинен принести у фізичний магазин (будь-який магазин ZARA в Польщі) товари, які він бажає повернути (і, у відповідному випадку, надати картку, використану для здійснення початкової транзакції).

Зверніть увагу, що в разі **повернення товарів, коли Споживач не використовує запропоновані можливості безкоштовного повернення**, компанія ZARA або Zara Home відповідно може взяти на себе відповідальність за повернені товари, лише якщо **повернення спричинено компанією ZARA або Zara Home відповідно**. Крім того, **Споживач завжди несе відповідальність за фактичний вміст посилки**. З огляду на це компанія ZARA або Zara Home відповідно несе відповідальність лише за товари, замовлені на сайті [www.zara.com](http://www.zara.com). В інших випадках (наприклад, коли посилка містить неправильні чи сторонні товари) **компанія ZARA або Zara Home відповідно не зобов'язана нести жодних витрат, пов'язаних із можливим відправленням таких товарів назад**

**Споживачу**. Цей пункт не впливає на законні права Споживача.

Після закінчення встановленого законодавством строку повернення придбаних товарів (тобто через 14 днів після доставки придбаних товарів) споживач має право відмовитися від Договору на підставі **договірного права на відмову** (див. пункт 13.2 нижче).

### **13.2. Договірне право на відмову**

На додаток до права Споживача на відмову відповідно до законодавства, описаного в пункті 13.1, Користувач (незалежно від того, чи є він Споживачем) має право відмовитися від Договору **протягом 30 днів після Підтвердження відправлення**; фактична відмова також залежить від фактичного повернення товарів протягом цього строку.

Ця умова також стосується повернень кур'єром та повернень через авторизовані поштомати.

Право на відмову поширюється лише на товари, які повертаються в оригінальному первісному стані.

Ми залишаємо за собою право відмовитися приймати товари, надіслані або передані після кінцевого строку їх повернення (тобто через 30 днів після Підтвердження відправлення), а також ті товари, стан яких відрізняється від оригінального. Ми не повернемо кошти, якщо товари не відповідають наведеним вище вимогам.

### **Наслідки відмови від Договору**

У разі відмови від цього Договору в договірному порядку ми повернемо всі отримані від Користувача кошти, зокрема вартість доставки, тим самим способом, яким Користувач здійснив оплату, якщо тільки Користувач прямо не погодився на інший спосіб повернення коштів, що не спричинить додаткових витрат для Користувача. Ми повернемо вартість доставки найдешевшим доступним на сайті [www.zara.com](http://www.zara.com) способом, незалежно від того, який спосіб доставки Користувач вибрав для замовлення.

Якщо Користувач вирішить відмовитися від цього Договору у договірному порядку та вибере один із запропонованих нами безкоштовних способів повернення, кошти буде повернено в найкоротший можливий строк (у будь-якому разі протягом щонайбільше **14 днів** із дати отримання компанією ZARA або Zara Home повернених Користувачем товарів).

Ми повернемо Користувачу вартість найдешевшої поштової доставки, якщо він скористається правом на відмову протягом договірного періоду та **поверне всі товари, що входять до посилки, протягом 14 днів**. Повернення коштів буде здійснено в найкоротший можливий строк (у будь-якому разі протягом щонайбільше **14 днів** із дати отримання компанією ZARA або Zara Home повернених Користувачем товарів).

Товари слід повернути одним із цих способів:

**- У будь-якому магазині ZARA або ZARA Home у Польщі.**

Користувач може повернути товари, договірною стороною щодо яких є компанія ZARA, у будь-якому магазині ZARA в Польщі, де є відділ із відповідними товарами. У цьому випадку треба віднести відповідні товари до магазину.

Споживач може повернути товари, договірною стороною щодо яких є компанія Zara Home, у будь-якому магазині ZARA або Zara Home у Польщі. У цьому випадку Споживач може віднести відповідні товари до магазину.

Зазначені вище способи повернення не потребують додаткової оплати Користувачем.

**На додаток до зазначених вище безкоштовних способів Споживач може повернути товари:**

**- Кур'єром, якого ми відправимо.**

Вартість повернення через авторизовані поштомати оплачує Користувач, як це зазначено в розділі «ДОПОМОГА — Обмін і повернення». Вартість кур'єрської доставки буде утримано із суми, яку Користувач повинен отримати за повернені товари. Користувач може оформити адресний забір і відправлення товарів кур'єром у розділі **Мій обліковий запис**. Крім того, для адресного забору товарів можна скористатися формою на сайті або зателефонувати нам на номер 800-702-469. Якщо Користувач придбав товари без реєстрації, такий Споживач може запитати повернення коштів, перейшовши за посиланням у Підтвердженні відправлення від служби доставки або ж зателефонувавши нам на номер 800-702-469.

**— Через авторизовані поштомати.**

Вартість повернення через авторизовані поштомати оплачує Користувач, як це зазначено в розділі «ДОПОМОГА — Обмін і повернення». Вартість повернення буде утримано із суми, яку Користувач повинен отримати за повернені товари.

Користувач може повернути товари через авторизовані поштомати (цей варіант недоступний для товарів, габарити яких перевищують дозволені для поштоматів). Для цього виберіть спосіб повернення **Повернути через посилковий автомат** у розділі **Мій обліковий запис**, після чого ми надішлемо Користувачу накладну для повернення електронною поштою. Накладну для повернення треба наклеїти на посылку, яка відправляється через авторизований поштомат. При цьому товари слід відправляти в оригінальній

упаковці. У разі сумнівів дотримуйтеся інструкцій у розділі **Повернення**.

Якщо Користувач здійснив покупку без реєстрації, він може скористатися поверненням через авторизований поштомат, перейшовши за відповідним посиланням в електронному підтвердженні замовлення. Цей варіант недоступний для товарів, габарити яких перевищують дозволені для поштоматів. Після перевірки Користувач отримає електронне повідомлення з накладною для повернення. Накладну для

повернення треба наклеїти на посилку, яка відправляється через авторизований поштомот.

#### **— Самостійно.**

Користувач може звернутися до нас через форму зворотного зв'язку або повернути товари безпосередньо за адресою, зазначеною у формі відмови від Договору. Вартість такого повернення товарів оплачує Користувач.

Майте на увазі, що в разі повернення Користувачем товарів із післяплатою ми маємо право стягнути з Користувача будь-які наші витрати, пов'язані з таким способом повернення.

Замовлення, оплачене у фізичному магазині, можна повернути лише у фізичному магазині ZARA. Щоб повернути Користувачу кошти на касі фізичного магазину тим самим способом, яким Користувач здійснив оплату (готівкою або за допомогою картки), нам потрібно буде віддати готівку особисто Користувачу або ж Користувачу слід буде надати картку, використану для оплати замовлення. Отже, щоб повернути товари та отримати назад свої кошти, Користувач повинен принести у фізичний магазин (будь-який магазин ZARA в Польщі) товари, які він бажає повернути (і, у відповідному випадку, надати картку, використану для здійснення початкової транзакції).

**Повернення подарункових карток регулюється Умовами та положеннями використання подарункових карток.**

**Користувач не може відмовитися від Договору, якщо в межах Договору постачаються якісь із цих товарів:**

- i. Товари, персоналізовані відповідно до вказівок Користувача; заводські вироби; товари, виготовлені за вказівками Користувача; товари, розроблені відповідно до індивідуальних вимог Користувача.
- ii. Аудіо- та відеозаписи або комп'ютерні програми, що доставляються в герметичній упаковці, якщо упаковку було відкрито після доставки.
- iii. Товари в герметичній упаковці, які не підлягають поверненню після відкриття з міркувань здоров'я чи гігієни, якщо упаковку було відкрито після доставки.

Товари слід повертати в їхній оригінальній упаковці або в комплекті з такою упаковкою та іншими предметами, отриманими разом із товарами. Просимо повертати товари в надійно запечатаних коробках. Повернення товарів із чеком E-ticket, надісланим разом із Підтвердженням відправлення, який також зберігається в обліковому записі Користувача

на цьому порталі та в додатку ZARA, полегшить повернення. Чек E-ticket можна показати в магазині у друкованому вигляді або ж на екрані телефона в електронному вигляді.

Замовлення, оплачене у фізичному магазині, можна повернути лише у фізичному магазині ZARA. Щоб повернути Користувачу кошти на касі фізичного магазину тим самим способом, яким Користувач здійснив оплату (готівкою або за допомогою картки), нам потрібно буде віддати готівку особисто Користувачу або ж Користувачу слід буде надати картку, використану для оплати замовлення.

Отже, щоб повернути товари та отримати назад свої кошти, Користувач повинен принести у фізичний магазин (будь-який магазин ZARA в Польщі) товари, які він бажає повернути (і, у відповідному випадку, надати картку, використану для здійснення початкової транзакції). Якщо в Користувача більше немає картки, якою він скористався для оплати покупки, кошти буде повернено банківським переказом.

Майте на увазі, що в разі повернення Користувачем товарів із післяплатою ми маємо право стягнути з Користувача будь-які наші витрати, пов'язані з таким способом повернення.

У разі виникнення запитань звертайтеся до нас за допомогою форми зворотного зв'язку або за телефоном **800-702-469**.

**13.3. Зміна розміру** (ця послуга недоступна для товарів, які Zara Home пропонує як договірну сторона).

Якщо Користувач вирішить, що придбаний ним товар має неналежний розмір, він може подати запит на зміну розміру без стягнення додаткових сум за доставку нового товару (за умови, що Користувач поверне один із товарів: придбаний спочатку або надісланий на заміну). Зазначена вище можливість зміни Користувачем розміру не поширюється на персоналізовані товари; заводські вироби; товари, виготовлені за вказівками Користувача; вироби індивідуального користування. Усе зазначене вище не залежить від права відмовитися від Договору, який продовжуватиме діяти — на законних підставах і відповідно до власних положень. Користувач може подати запит на зміну розміру в меню **Замовлення та повернення** розділу **Мій обліковий запис** на нашому порталі. Користувач повинен вибрати новий розмір товару за умови, що (i) це той самий товар; (ii) його ціна на порталі дорівнює або перевищує ціну, яку Користувач заплатив за оригінальний товар; (iii) Користувач використовує зазначені способи оплати (додаткову інформацію див. у пункті [10] цих Умов і положень). Користувач зможе подати запит на зміну розміру в разі виконання всіх цих умов. Майте на увазі, що послуга зміни розміру



придбаного товару відобразатиметься як доступна, лише якщо виконано всі вказані умови.

Після того як Користувач надішле запит на заміну та вибере відповідний спосіб повернення, йому буде потрібно повернути один із товарів — придбаний спочатку або надісланий на заміну — або в будь-якому магазині ZARA в Польщі, або через кур'єра, якого ми надішлемо на домашню адресу Користувача. Товар треба повернути в найкоротший можливий строк (у будь-якому разі протягом щонайбільше 14 календарних днів із дати оформлення заміни на порталі). Жоден із цих двох варіантів повернення не призведе до додаткових витрат для Користувача. Якщо Користувач вирішить повернути товар в одному з магазинів ZARA в Польщі, товар треба буде надати разом із підтвердженням покупки, вкладеним до електронного Підтвердження відправлення. Якщо Користувач вирішить повернути товар за допомогою кур'єра, повернення необхідно здійснити в оригінальній упаковці (або в іншій, але надійно запечатаній), а потім виконати інструкції з розділу **Замовлення та повернення** на цьому порталі.

Після того як Користувач вибере спосіб повернення, ми надішлемо Користувачу нове замовлення з товаром іншого розміру протягом періоду, який залежить від обраного Користувачем способу доставки (у будь-якому разі протягом щонайбільше 30 днів із цієї дати). Це не призведе до додаткових витрат. Ці Умови та положення, зокрема й право на відмову, будуть поширюватися і на нове замовлення.

Майте на увазі: якщо Користувач не поверне товар (оригінал або заміну) протягом **14 календарних днів** після оформлення заміни на порталі, ми матимемо право стягнути з Користувача вартість нового замовлення, як зазначено в цих Умовах і положеннях.

### **13.5. Право на відмову та повернення коштів для замовлень із-за кордону**

Якщо Користувач замовив товари за межами Польщі з іншої країни ЄС через цей сайт, вищевказані пункти 13.1 і 13.2 застосовуються за умови, що забір замовлення кур'єром, якого викликала компанія ZARA або Zara Home, може здійснюватися лише з початкової адреси доставки в межах Польщі.

Також майте на увазі, що за жодних обставин (окрім розділу 15, до якого цей пункт 13.5 не застосовується) ми не зобов'язані сплачувати вартість доставки до місць призначення, відмінних від початкової адреси доставки, або повернення з місць призначення за межами Польщі.

#### **14. ZARA EDITED (недоступно для товарів, які Zara Home пропонує як договірна сторона).**

На порталі [www.zara.com](http://www.zara.com) є спеціальний розділ під назвою **ZARA EDITED**, де згідно з умовами цього розділу Користувач може персоналізувати певні товари, вибравши власні тексти та символи. Докладнішу інформацію про цю послугу наведено у відповідному розділі на порталі.

Зверніть увагу, що з технічних або інших причин, що залежать від Користувача або пристрою, на якому Користувач користується розділом ZARA EDITED, а також із причин, які не залежать від нас, кольори, текстури та фактичні розміри можуть відрізнятися від зображених на екрані. Також зауважте, що ці вироби виготовляються на замовлення, тож вони не підлягають обміну та поверненню. Зазначене вище не поширюється на права Користувача згідно з нашою відповідальністю як продавця за невідповідність товарів, проданих за договором.

Користувач гарантує, що він має право використовувати тексти, символи та інші елементи для персоналізації товару. Незважаючи на те що ми залишаємо за собою право відмовити в персоналізації товару або скасувати замовлення на персоналізовані товари через недотримання цих Умов і положень, Користувач несе повну відповідальність за законність тексту, позначок та інших елементів, наданих для замовленої персоналізації. Ми можемо відмовити в персоналізації товару або скасувати замовлення на персоналізовані товари, якщо персоналізація товару повністю або частково складається з неприйняттого вмісту, власності третіх сторін або іншого незаконного матеріалу.

Ми не несемо жодної відповідальності чи зобов'язань щодо перевірки тексту, символів чи інших елементів, що містяться в персоналізованих товарах, створених Користувачами цієї послуги. Ми не гарантуємо законність зазначених текстів, символів чи інших елементів, включених до персоналізованих товарів, тож не несемо жодної відповідальності за будь-які прямі чи опосередковані збитки чи втрати Користувача або третіх осіб (фізичних осіб, державних установ чи приватних організацій) у результаті використання текстів, символів або інших елементів, наданих Користувачем із метою персоналізації товару в межах послуги ZARA EDITED.

## **15. ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ СКАРГИ У РАЗІ НЕВІДПОВІДНОСТІ ТОВАРІВ ДОГОВОРУ**

Крафтові та художні товари, які ми продаємо, часто мають властивості натуральних матеріалів, які використовуються для їх виготовлення. Ми обираємо лише найякісніші матеріали, але деяких особливостей не можна позбутися. Ці особливості, як-от відмінності в зернистості, текстурі, точках і кольорі, можуть спричинити деякі незначні відмінності в зовнішньому вигляді товарів. Водночас ми підтверджуємо що зазначені вище моменти не порушують законні права Споживача щодо невідповідності товарів договору або права на відмову.

Магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) доставить товари згідно з умовами договору купівлі-продажу. Товар відповідає договору, якщо відповідають договору такі його елементи:

- 1) опис, вид, кількість, якість, повнота, функціональність,
- 2) корисність для визначеної мети користувача, про яку користувач повідомив персонал магазину ZARA або Zara Home не пізніше моменту укладення договору та яка була прийнята компанією ZARA або Zara Home.

Крім того, товар відповідає договору, якщо:

- 3) він відповідає меті, для якої зазвичай підходять товари цього типу, беручи до уваги положення чинного законодавства, чинні технічні стандарти та рекомендовані норми;
- 4) доступний у кількостях і має характеристики (як-от довговічність і безпека), що є типовими для цього виду продукції та які можна обґрунтовано очікувати, зважаючи на властивості товару та наші публічні заяви, особливо ті, які подано в рекламі чи маркуванні.

Магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) не несе відповідальності за невідповідність товару договору згідно з пунктами 3) і 4) вище, якщо не пізніше моменту укладення договору Користувача було прямо поінформовано про те, що певна характеристика товару відрізняється від вищезазначених вимог відповідності, і Користувач явним чином погодився з відсутністю зазначеної характеристики.

Якщо товар не відповідає договору, ви можете подати запит на його ремонт або обмін.

Магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) може обміняти товар у разі вашого запиту на ремонт або відремонтувати товар у разі запиту на обмін, якщо

приведення товару у відповідність договору вибраним Споживачем способом буде неможливим або спричинить надмірні витрати.

Магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) якомога скоріше відремонтує або обміняє товар і повідомить Споживачу очікуваний час виконання ремонту чи обміну, відповідаючи на скаргу.

Витрати на ремонт чи обмін покриває магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home). Крім того, компанія за свій рахунок забере відповідний товар.

Якщо магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) не може виконати ремонт чи обмін товару, ZARA або Zara Home може відмовити приводити товар у відповідність договору.

Як визначено правами споживача щодо невідповідності товару умовам договору, ви можете подати скаргу про зниження ціни або повернення товару (відмову від договору), якщо магазин ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home):

- (1) відмовляється відремонтувати чи обміняти товар;
- (2) не приводить товар у відповідність договору, тобто не ремонтує чи не обмінює його;
- (3) незважаючи на ремонт або обмін невідповідність товару договору зберігається;
- (4) невідповідність товару умовам договору є настільки суттєвою, що обґрунтовує негайне зниження ціни або повернення коштів (відмову від договору) без попереднього запиту на ремонт чи обмін товару;
- (5) із заяв ZARA чи Zara Home або обставин випливає, що приведення товару у відповідність договору буде неможливим у розумний час або без надмірних труднощів для вас.

ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home) несе відповідальність за невідповідність товару договору, яка існувала на момент видачі товару та була виявлена до завершення 2 (двох) років із цього моменту; строк дії скарги на приведення товару у відповідність договору спливає через 6 років із моменту виявлення невідповідності (датою закінчення строку дії є останній день останнього календарного року).

Якщо ви бажаєте подати скаргу, сповістіть нас, перш ніж надсилати нам товар назад. Скарги можна подавати в магазині ZARA або Zara Home (у випадку товарів Zara Home), за телефоном +48-800-702-469, листом на адресу Warszawa, Chmielna 69 (38-й поверх),

поштовий індекс 00-801 (Польща) або на адресу електронної пошти info-pl@zara.com. Незалежно від способу подання скарги компанія ZARA або Zara Home одразу ж підтвердить її отримання, надіславши повідомлення електронною або звичайною поштою.

У тексті скарги необхідно вказати дані Споживача, товар, на який подається скарга, опис невідповідності товару договору, дату покупки, дату виявлення невідповідності, а також бажаний спосіб реалізації права споживача. При цьому необов'язково пред'являти чек.

Компанія ZARA або Zara Home висловлює свою позицію щодо скарги протягом 14 днів із моменту її отримання.

У разі застосування права на зниження ціни компанія ZARA або Zara Home зобов'язується повернути відповідну суму одразу ж, протягом щонайбільше 14 днів із дати отримання відповідної скарги. Магазин ZARA або Zara Home повертає різницю в ціні тим самим способом, яким ви скористалися для оплати товарів, крім випадків, коли ви чітко погоджуєтесь, щоб магазин використовував інший спосіб повернення коштів, який не передбачає додаткових витрат.

Якщо ви повертаєте товар (відмовляєтесь від договору), ви зобов'язані одразу ж повернути товар кур'єром або через поштомат. Вартість повернення покриває магазин ZARA або Zara Home.

ZARA або Zara Home повертає Споживачу вартість товару (а також вартість доставки та вартість його повернення нам) протягом щонайбільше 14 днів. Магазин ZARA або Zara Home повертає вартість товарів тим самим способом, яким ви скористалися для оплати товарів, крім випадків, коли ви чітко погоджуєтесь, щоб магазин використовував інший спосіб повернення коштів, який не передбачає додаткових витрат.

Якщо вартість невідповідного товару вами ще не сплачена, ви можете утриматися від сплати, поки магазин ZARA або Zara Home не приведе товар у відповідність договору.

ZARA та Zara Home не надають гарантій. Вищезгадані права випливають із Закону Польщі про права споживачів від 25 травня 2014 року (стаття 43с та наступні).

## **16. ВІРУСИ, ПІРАТСТВО ТА ІНШІ ЗАГРОЗИ, ПОВ'ЯЗАНІ З КОМП'ЮТЕРНИМИ ПРОГРАМАМИ**

Забороняється зловживання цим порталом шляхом навмисної спроби ввести або запустити шкідливий матеріал, віруси, троянські програми, комп'ютерні хробаки, логічні

бомби або програмне забезпечення, призначене для пошкодження або знищення порталу.

Також забороняється будь-який несанкціонований доступ до порталу та серверів, баз даних і комп'ютерів, які є частиною цього порталу. Користувач погоджується не здійснювати жодних навмисних дій, спрямованих на тимчасове або постійне припинення роботи порталу, зокрема не здійснювати атаки типу «Відмова в обслуговуванні» (DOS) або «Розподілена відмова в обслуговуванні» (DDOS).

## **17. СПОВІЩЕННЯ**

Перш ніж надсилати нам запит, рекомендуємо спочатку скористатися нашою формою зворотного зв'язку або електронною поштою.

## **18. ЧАСТКОВА НЕДІЙСНІСТЬ**

Якщо якийсь пункт цих Умов і положень або Договору буде визнано недійсним згідно з остаточним рішенням уповноваженого державного органу або остаточним рішенням загального суду, зазначене визнання недійсності не вплине на інші пункти, тож вони не втратять своєї чинності.

## **19. НАШЕ ПРАВО ЗМІНЮВАТИ ЦІ УМОВИ ТА ПОЛОЖЕННЯ**

Користувач повинен дотримуватися Політики захисту персональних даних та Умов і положень, що діють на момент використання Користувачем цього сайту або розміщення замовлення, за винятком випадків, коли закон або рішення адміністративного органу або органу самоврядування вимагає внесення змін до вже прийнятих Умов і положень, Політики захисту даних чи

Заяви про конфіденційність. Однак ці зміни не впливають на вже розміщені замовлення.

## **20. ЮРИСДИКЦІЯ**

Будь-які суперечки, що виникають у зв'язку з використанням сайту [www.zaga.com](http://www.zaga.com) або Договором, а також інші пов'язані з ними питання, підлягають невиключній юрисдикції польських судів.

## **21. КОМЕНТАРІ ТА ПРОПОЗИЦІЇ**

Ми радо вітаємо коментарі та пропозиції від Користувачів. Щоб надіслати нам свої коментарі чи пропозиції, скористайтеся призначеною для цього формою зворотного зв'язку.

Якщо Користувач вважає, що його права було порушено, він може направити нам скаргу на електронну адресу [info-pl@zara.com](mailto:info-pl@zara.com) для вирішення суперечки в позасудовому порядку.

Тож якщо Договір купівлі-продажу було укладено онлайн між Користувачем і ZARA або Zara Home відповідно через наш портал (сайт) згідно з Регламентом ЄС 524/2013, цим ми сповіщаємо Користувача, що він має право вимагати вирішення будь-яких суперечок із нами, пов'язаних із правами споживачів, у позасудовому порядку за допомогою онлайн-платформи вирішення суперечок, доступної за адресою <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Скарга повинна обов'язково містити прізвище, ім'я та по батькові Споживача, опис проблем і документів на підтвердження, а також конкретний запит. Скарги розглядаються одразу ж, протягом щонайбільше 14 днів із моменту їх отримання.

**Останнє оновлення: 14 березня 2023 року**

## Додаток 1

Форма відмови для товарів, які ZARA пропонує як договірна сторона

(заповнювати та відправляти, лише якщо бажаєте відмовитися від виконання

Договору) на адресу електронної пошти [info-pl@zara.com](mailto:info-pl@zara.com) або на адресу

Avda. de la Diputación, Edificio Inditex

Zara.com

15143, Arteixo (A Coruña), Іспанія

Цим я повідомляю, що відмовляюся від виконання договору купівлі-продажу таких товарів:

Замовлених/доставлених (дата) (\*)

П. І. Б. споживача

Адреса споживача

Компанія\*\*

Номер NIP\*\*

Підпис споживача (якщо роздрукована форма надсилається поштою) Дата

(\*) Видалити за потреби.

(\*\*) Видалити, якщо форма не повинна заповнюватися особою, яка уклала договір купівлі-продажу, безпосередньо пов'язаний із його чи її підприємницькою діяльністю, якщо зі змісту договору очевидно, що він не має професійного характеру для цієї особи.



## Додаток 2

Форма відмови для товарів, які Zara Home пропонує як договірна сторона

(Якщо бажаєте відмовитися від Договору, заповніть і надішліть нам цю форму) на адресу ZARA HOME Sosnowiec 15A, 95-010 Stryków (Польща) або на адресу електронної пошти [contact@zarahome.com](mailto:contact@zarahome.com).

Цим я повідомляю, що відмовляюся від виконання договору купівлі-продажу таких товарів:

Замовлених/доставлених (дата) (\*)

П. І. Б. клієнта

Адреса клієнта

Компанія\*\*

Номер NIP\*\*

Підпис клієнта (якщо роздрукована форма надсилається поштою)

Дата

(\*) Пропустити за потреби.

(\*\*) Пропустити, якщо форма не повинна заповнюватися особою, яка уклала договір купівлі-продажу, безпосередньо пов'язаний із його чи її підприємницькою діяльністю, якщо зі змісту цього договору очевидно, що він не має професійного характеру для цієї особи.