

## CONDICIONES GENERALES DE ZARA

### 1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido al sitio web ZARA.COM y versiones del sitio web de marca compartida ubicadas en direcciones URL que redirigen al nombre de dominio ZARA.COM (en lo sucesivo, el «Sitio web» o el «Sitio»). Como sin duda habrá experimentado con prácticamente todos los sitios web, el uso de este Sitio, así como el uso de cualquier aplicación móvil de la marca ZARA en su teléfono inteligente o dispositivo portátil («Aplicación móvil»), está sujeto a ciertas condiciones de uso (colectivamente, «Condiciones») establecidas a continuación. Estas Condiciones son importantes tanto para usted como para nosotros, ya que crean un acuerdo legalmente vinculante entre nosotros que protege sus derechos como apreciado cliente y nuestros derechos como empresa.

LEA ESTAS CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE UTILIZAR O REALIZAR UN PEDIDO DESDE ESTE SITIO WEB O DESDE LA APLICACIÓN MÓVIL. PUEDEN PARECER CONDICIONES MUY TÉCNICAS Y LEGALES, PERO SON IMPORTANTES. SI UTILIZA ESTE SITIO Y NUESTRA APLICACIÓN MÓVIL O REALIZA UN PEDIDO DESDE ESTE SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL, ACEPTA ESTAS CONDICIONES, LAS CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA REGALO DE ZARA («CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO») Y NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD SIN RESERVAS NI RESTRICCIONES Y ACEPTA ESTAR OBLIGADO POR DICHAS CONDICIONES, LAS CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO Y NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD. ESTO INCLUYE, POR EJEMPLO, LA ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES RELACIONADAS CON EL ARBITRAJE VINCULANTE, LA RENUNCIA AL DERECHO A INTERPONER DEMANDAS COLECTIVAS, LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CUANDO CORRESPONDA), LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS, LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES EN MATERIA DE INDEMNIZACIONES POR DAÑOS Y PERJUICIOS Y LA ELECCIÓN DE LA LEGISLACIÓN DE PUERTO RICO SEGÚN LO AQUÍ ESTABLECIDO. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS O NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD, YA SEA EN TODO O EN PARTE, NO USE EL SITIO O NUESTRA APLICACIÓN MÓVIL, NI NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL, NI EFECTÚE UN PEDIDO DESDE EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL.

Estas Condiciones constituyen un acuerdo entre usted (en adelante, «usted» o «su»/«sus»), por un lado, y ZARA PUERTO RICO, Inc., una compañía de Puerto Rico con domicilio principal en c/o FGR Corporate Services, Inc., Oriental Center, Suite P1 254 Avenida Luis Muñoz Rivera, San Juan, Puerto Rico 00918 (en adelante colectivamente, «nosotros», «nuestro»/«nuestros», «ZARA» o el "Vendedor"), por otro lado, en relación con su uso del Sitio web o la Aplicación móvil, los productos o servicios ofrecidos y vendidos a través de este Sitio web o la Aplicación móvil, y cualquier pedido que realice a través del Sitio web o la Aplicación móvil (colectivamente, los «Servicios de ZARA»). Antes de realizar un pedido, lea detenidamente estas Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo y nuestra Política de privacidad.

Si tiene alguna pregunta sobre las Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo o la Política de privacidad, puede ponerse en contacto con nosotros a través de la información de contacto que aparece en la sección «Contacto» del Sitio.

### 2. CONFLICTOS

Usted acepta que cualquier conflicto o reclamación que surja de las Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo, el Sitio, la Aplicación móvil, la Política de privacidad o los Servicios de ZARA, o que

esté relacionado con ellos, se resolverá mediante arbitraje vinculante en un lugar determinado por el árbitro como se establece en el presente documento (siempre que dicha ubicación le resulte a usted razonablemente conveniente según la zona donde reside) o en cualquier otro lugar acordado por ambas partes, de conformidad con las leyes procesales aplicables establecidas en las reglas y procedimientos integrales de arbitraje de JAMS que estén vigentes en ese momento («Reglas y procedimientos de JAMS»), y la sentencia sobre el laudo dictado por el/los árbitro(s) puede ser presentada en cualquier tribunal que tenga jurisdicción. Las Reglas y procedimientos de JAMS están disponibles en [www.jamsadr.com](http://www.jamsadr.com) o llamando al teléfono (800) 352-5267. El árbitro se seleccionará de conformidad con las Reglas y procedimientos de JAMS. Asimismo, puede presentar sus reclamaciones en el tribunal de reclamaciones menores de acuerdo con los términos de estas Condiciones si sus reclamaciones cumplen los requisitos y siempre que el asunto permanezca en dicho tribunal y avance solo de forma individual (no colectiva, no representativa). El árbitro aplicará la legislación de Puerto Rico conforme a la Ley Federal de Arbitraje y los estatutos de limitaciones aplicables, y deberá cumplir las reclamaciones de privilegio reconocidas por ley. Si usted inicia el arbitraje contra ZARA, no será responsable de los honorarios profesionales por los servicios del árbitro ni de ninguna otra tarifa de JAMS. Si ZARA inicia el arbitraje contra usted, ZARA pagará los servicios del árbitro y cualquier otra tarifa de JAMS relacionada con el arbitraje. En el caso de que el reclamante pueda demostrar que los costes del arbitraje serán prohibitivos o superiores a los costes del litigio, ZARA pagará la mayor parte de los honorarios de presentación y audiencia del reclamante en relación con el arbitraje según lo considere el árbitro necesario para evitar que el arbitraje sea prohibitivo o más costoso que el coste del litigio. Si alguna parte de esta disposición de arbitraje se considera inválida, inaplicable o ilegal (aparte de la condición de que las reclamaciones no se someterán a arbitraje de forma colectiva o representativa), o si entra en conflicto con las normas y procedimientos establecidos por JAMS, entonces lo que queda de esta disposición de arbitraje seguirá en vigencia y se interpretará de acuerdo con sus términos como si la disposición inválida, inaplicable, ilegal o conflictiva no estuviese contenida en el presente documento. Sin embargo, si la parte que se considera inválida, inaplicable o ilegal es que las reclamaciones no serán arbitradas de forma colectiva o representativa, entonces la totalidad de esta cláusula de arbitraje será nula e inválida, y ni el reclamante ni ZARA tendrán derecho a arbitrar su disputa. EL ARBITRAJE DE CONTROVERSIAS DE ACUERDO CON ESTE PÁRRAFO SE LLEVARÁ A CABO DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE EN UN PROCEDIMIENTO COLECTIVO O REPRESENTATIVO. EL ÁRBITRO NO PUEDE CONSOLIDAR NI UNIRSE A LAS RECLAMACIONES DE OTRAS PERSONAS O PARTES QUE PUEDEN SITUARSE DE FORMA SIMILAR.

AL ACEPTAR EL ARBITRAJE DE DISPUTAS COMO SE ESTABLECE EN EL PRESENTE ACUERDO, USTED ACEPTA QUE RENUNCIA A SU DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y LIMITA SU DERECHO A APELAR, Y ENTIENDE QUE ESTÁ RENUNCIANDO A SUS DERECHOS A OTROS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DISPONIBLES. NO UTILICE EL SITIO WEB O LA APLICACIÓN MÓVIL, NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL SITIO WEB O LA APLICACIÓN MÓVIL, NI REALICE UN PEDIDO DESDE EL SITIO WEB O LA APLICACIÓN MÓVIL SI NO ACEPTA LAS DISPOSICIONES DE ARBITRAJE VINCULANTES ANTERIORES.

Usted acepta que independientemente de cualquier estatuto o ley que indique lo contrario, cualquier reclamación o causa de acción judicial que surja del uso del Sitio o de estas Condiciones se debe presentar en el plazo de un (1) año a partir del momento en el que surgió dicha reclamación o causa de acción judicial o será permanentemente denegada. ASIMISMO, ACEPTA QUE CUALQUIER DISPUTA, RECLAMACIÓN Y CAUSA DE ACCIÓN JUDICIAL QUE SURJA O SE RELACIONE CON EL SITIO, LA APLICACIÓN MÓVIL, LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD, LAS CONDICIONES DE LA TARJETA REGALO O ESTAS CONDICIONES SE RESOLVERÁ DE

## FORMA INDIVIDUAL Y SIN RECURRIR A NINGUNA FORMA DE ACCIÓN COLECTIVA.

Cualquier disputa que surja de estas Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo, la Política de privacidad, el Sitio, la Aplicación móvil o los Servicios de ZARA, o que esté relacionada con ellos, se resolverá de conformidad con la legislación de Puerto Rico, sin tener en cuenta sus normas de conflicto de leyes. Cualquier disputa, acción o procedimiento relacionado con estas Condiciones o su uso o acceso al Sitio o la Aplicación móvil no sujeto a las disposiciones de arbitraje establecidas en el presente documento debe presentarse en los tribunales federales o estatales ubicados en Puerto Rico y usted deberá aceptar de manera irrevocable la jurisdicción y ubicación de dichos tribunales.

### **3. USO DE NUESTRO SITIO WEB O APLICACIÓN MÓVIL**

Usted acepta que:

1. Solo puede usar el Sitio web o la Aplicación móvil para realizar consultas o pedidos legítimos.
2. No realizará ningún pedido especulativo, falso o fraudulento. Si creemos justificadamente que se ha realizado un pedido de este tipo, tendremos derecho a cancelar el pedido e informar a las autoridades pertinentes.
3. También acepta proporcionarnos los detalles correctos y precisos del correo electrónico, la dirección postal u otros datos de contacto, y es consciente de que podemos utilizar estos datos para comunicarnos con usted en caso de que sea necesario (consulte nuestra Política de privacidad para obtener más información sobre cómo usamos su información personal).
4. Si no nos proporciona toda la información que necesitamos, es posible que no podamos completar su pedido.
5. No intentará interferir ni interferirá de ninguna manera con la red del Sitio, la red de la Aplicación móvil o nuestras redes, o la seguridad de dicha red, ni intentará utilizar el servicio del Sitio o la Aplicación Móvil para obtener acceso no autorizado a cualquier otro sistema informático.
6. No utilizará el Sitio o la Aplicación móvil para comunicar, transmitir o publicar material que infrinja la propiedad intelectual, la privacidad o el derecho de publicidad de otra persona o entidad.
7. No utilizará el Sitio o la Aplicación móvil para participar en una conducta que constituiría una ofensa civil o penal, o que de otra manera viole cualquier ley o regulación nacional o internacional o de cualquier ciudad o estado.
8. Al realizar un pedido a través del Sitio web o la Aplicación móvil, usted declara y garantiza que tiene al menos 18 años y que es legalmente capaz de formalizar contratos vinculantes.

### **4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los productos ofrecidos a través del Sitio web o la Aplicación móvil solo están disponibles para su entrega dentro de Puerto Rico. En este momento, desde este sitio web no podemos realizar envíos a los cincuenta estados de Estados Unidos, hoteles, direcciones APO y territorios de EE. UU., así como a empresas de transporte.

### **5. CÓMO SE CREAN LOS CONTRATOS DE COMPRA**

No se creará ningún contrato («Contrato») con respecto a la compra de un producto ofrecido en el Sitio o App Móvil entre usted y nosotros hasta que no hayamos aceptado el pedido y enviado la Confirmación de Envío (definida más adelante). Si no aceptamos el pedido y los fondos ya se han retirado de su cuenta, estos le serán reembolsados íntegramente.

Para realizar un pedido, se le pedirá que siga el proceso de compra online y que pulse el botón «Autorizar pago» para enviar dicho pedido. Después de esto, recibirá un correo electrónico de nuestra parte en el que le confirmaremos que hemos recibido su pedido (la «Confirmación del pedido»). Su pedido constituye la aceptación por su parte de la compra de uno o más de nuestros productos para uso personal y no para su reventa. Nos reservamos el derecho de limitar, cancelar o prohibir pedidos que, a nuestro juicio, parezcan infringir esta política. Además, nos reservamos el derecho de dejar de hacer negocios con clientes que incumplan esta política. Todos los pedidos están sujetos a nuestra aceptación y le confirmaremos dicha aceptación enviándole un correo electrónico que confirme que el producto ha sido enviado o, si seleccionó la opción «Recoger en tienda» (donde esté disponible), enviándole un correo electrónico o mensaje de texto (si así lo autoriza en el momento de la compra) que confirme que el producto está disponible para su recogida en la tienda que designó durante el proceso de compra (colectivamente, la «Confirmación de envío»). No estaremos obligados a suministrar ningún otro producto que pueda haber formado parte de su pedido hasta que el envío de dichos productos haya sido confirmado en una Confirmación de envío por separado. No obstante lo anterior, no se le cargará en su tarjeta u otro método de pago hasta que su pedido sea aceptado y enviado. Sin embargo, puede mostrar una autorización previa de fondos inmediatamente después de realizar el Pedido.

Usted reconoce y acepta que no ofrecemos ninguna garantía respecto al momento en que los productos estarán disponibles para su recogida a través de la opción «Recoger en tienda».

Para todas las compras realizadas a través del Sitio o la Aplicación móvil, usted reconoce y acepta que su recibo de compra se proporcionará únicamente por medios electrónicos; no se ofrecerán copias en papel de los recibos.

## **6. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS**

Todos los pedidos de productos están sujetos a disponibilidad y en este sentido, en caso de dificultades de suministro o debido a que los productos ya no se encuentren en stock, nos reservamos el derecho a ofrecerle información sobre productos alternativos de calidad y valor equivalente o superior. Si no desea solicitar ningún producto alternativo, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera haber abonado.

Si ha elegido la opción «Recoger en tienda», y dicha opción está disponible en las tiendas de Puerto Rico, nos reservamos el derecho de notificarle posteriormente que los productos que ha solicitado no están disponibles para la opción «Recoger en tienda»; en tal caso, se le pedirá que elija un método de entrega alternativo.

## **7. DENEGACIÓN DE PEDIDO**

Nos reservamos el derecho de retirar cualquier producto del Sitio web o la Aplicación móvil en cualquier momento o eliminar o editar cualquier material o contenido del Sitio web o la Aplicación móvil. Si bien haremos todos los esfuerzos razonables para procesar todos los pedidos, puede haber circunstancias excepcionales que pueden requerir que rechacemos procesar un pedido después de que le hayamos enviado una Confirmación del pedido; y nos reservamos el derecho de negarnos a procesar un pedido en cualquier momento, a nuestro exclusivo criterio.

No seremos responsables ante usted o cualquier otro tercero por el hecho de que retiremos cualquier producto del Sitio web o la Aplicación móvil, independientemente de si se ha vendido o no, eliminemos o editemos cualquier material o contenido en el Sitio web o la Aplicación móvil o nos neguemos a procesar o aceptar un pedido después de que le hayamos enviado la Confirmación de pedido.

## **8. CANCELACIONES**

Puede cancelar el Pedido de determinados productos si el Pedido aún se está procesando (y no ha salido al almacén) para recibir un reembolso en su forma original de pago del importe pagado. De lo contrario, debe devolver el producto o productos de acuerdo con nuestra Política de devolución. Los siguientes productos de un pedido no se pueden cancelar:

Productos decorados con monogramas o personalizados.

Las devoluciones y reembolsos de las tarjetas regalo se registrarán por las Condiciones de la tarjeta regalo, que se pueden encontrar en: Condiciones de la tarjeta regalo.

## **9. ENTREGA**

Con sujeción a las disposiciones de la cláusula 6 anterior, y salvo que concurren circunstancias excepcionales, haremos todo lo posible por enviarle el pedido consistente en los productos indicados en la Confirmación de Envío y en el plazo señalado en esta o, en todo caso, en el plazo de 15 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Envío.

Las razones de la demora podrían incluir:

1. personalización de productos;
2. productos especializados;
3. circunstancias imprevistas; o
4. zona de entrega.

Para las entregas que requieren firma (que generalmente lo determina el transportista), después de la entrega inicial haremos dos (2) intentos adicionales para entregar su paquete antes de iniciar una devolución. A los efectos de estas Condiciones, se considerará que se ha producido la «entrega» o se considerará que los productos «se han entregado» al recibir los productos en la dirección de entrega designada o al recogerlos en tienda, según corresponda. Intentaremos encontrar un lugar seguro para dejar su paquete según lo determine el transportista que lo entrega. En caso de que existan problemas con la dirección proporcionada por usted, nos reservamos el derecho a solicitar una dirección alternativa para entregar su próximo pedido.

SI ELIGE LA OPCIÓN DE RECOGER EN TIENDA, Y SIEMPRE QUE DICHA OPCIÓN ESTÉ DISPONIBLE EN LAS TIENDAS DE PUERTO RICO, SE LE REQUERIRÁ MOSTRAR UN DOCUMENTO IDENTIFICATIVO EMITIDO POR EL GOBIERNO. Para poder recoger pedidos realizados a través de la opción «Recoger en tienda», usted (o un tercero designado por usted) debe proporcionar el número de pedido que se encuentra en el recibo de compra electrónico, junto con el nombre del comprador y una forma de identificación emitida por el Gobierno. Si alguien que no sea usted recoge su pedido, registraremos su nombre para confirmar la entrega. Usted reconoce y acepta que la opción «Recoger en tienda» solo está disponible en las ubicaciones participantes, que están sujetas a cambios sin previo aviso. Además, acepta que la funcionalidad de pedidos del Sitio web o de la Aplicación móvil está destinada únicamente para uso externo y no para realizar pedidos desde una tienda ZARA.

## **10. NO SE HA PODIDO ENTREGAR**

Tenga en cuenta que se puede entregar el Pedido a un vecino en caso de que no se haya podido efectuar la entrega. La entrega en la dirección de un vecino depende del transportista. Los pedidos que requieran

firma y que no se puedan entregar serán devueltos al almacén como se indicó anteriormente. El transportista generalmente determinará si el paquete se puede dejar en un lugar seguro en su dirección de entrega. Su paquete podrá ser devuelto si no se puede dejar el paquete en un lugar seguro en el punto de entrega. En el caso de paquetes perdidos, le proporcionaremos la información del transportista y el número de seguimiento asociado a su pedido para que pueda comunicarse con ellos directamente para rastrear su paquete. Tenga en cuenta que no somos responsables de aquellos paquetes perdidos enviados a proveedores de reenvío postal.

Esta cláusula no se aplica a las tarjetas regalo electrónicas/virtuales (si estas se encuentran disponibles en Puerto Rico), cuya entrega se regirá por las Condiciones de la tarjeta regalo correspondientes a las tarjetas regalo, que se pueden encontrar en: Condiciones de la tarjeta regalo y las condiciones de la tarjeta regalo proporcionadas en la cláusula 9 anterior.

## **11. RIESGO Y DERECHO**

El producto pasará a estar bajo su responsabilidad a partir del momento de la entrega. La propiedad de los productos solo le será transmitida a usted cuando recibamos el pago completo de todas las sumas adeudadas con respecto a los productos, incluidos los gastos de envío, o al momento de la entrega (como se define en la cláusula 9 anterior), lo que ocurra más tarde.

## **12. PRECIO Y PAGO**

El precio de los productos será el que se indique en cada momento en nuestro Sitio web o Aplicación móvil, excepto cuando exista un error. Si bien nos aseguramos de que todos los precios indicados en nuestro Sitio web o Aplicación móvil sean correctos, pueden producirse errores. Si descubrimos un error en el precio de cualquier producto que ha solicitado, le informaremos lo antes posible y le daremos la opción de volver a confirmar el pedido al precio correcto o cancelarlo. Si no podemos ponernos en contacto con usted, consideraremos el pedido como cancelado y, si ya pagó el producto, recibirá un reembolso completo.

No tenemos ninguna obligación de venderle el producto al precio incorrecto (inferior) (incluso después de que le hayamos enviado una Confirmación de envío) si el error de fijación de precio es obvio e inequívoco y podría haber sido razonablemente reconocido por usted como tal. Todos los precios no incluyen gastos de envío ni el impuesto sobre la venta (si corresponde). El coste total del pedido es el precio del producto pedido más el cargo de envío y el impuesto sobre la venta (si corresponde). Los precios pueden cambiar en cualquier momento.

El impuesto sobre la venta se cobra (si corresponde) de acuerdo con la dirección de envío de su pedido, según lo exige la ley aplicable.

Una vez que haya terminado de comprar en el Sitio web, todos los productos que desea comprar se añadirán a su cesta. Su siguiente paso será tramitar el pedido y efectuar el pago.

El pago de los pedidos se realizará a ZARA PUERTO RICO. El importe de la compra no se cargará en su método de pago original hasta que su pedido haya sido enviado a la dirección de entrega. Al hacer clic en el botón «Finalizar pedido», está confirmando que usted es el titular del método de pago elegido o que usted es el propietario de la tarjeta regalo o de la tarjeta abono. Las tarjetas estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega.

Si el pago se realiza mediante tarjeta regalo o tarjeta abono emitida por ZARA PUERTO RICO, el

importe será cargado en el momento de la confirmación de su pedido.

Realizar pedidos a través de dispositivos electrónicos en tienda y realizar el pago de esas compras: Si va a realizar su pedido a través de uno de los dispositivos electrónicos que pueden estar disponibles en determinadas tiendas Zara de Puerto Rico, debe seguir los pasos del proceso de compra que aparecen en el dispositivo, completando o verificando la información solicitada en cada paso. Durante el proceso de compra, antes del pago, puede modificar los detalles de su pedido. Usted elige el método de pago y si necesita o no un tique regalo (si está disponible) antes de realizar el pedido. Tenga en cuenta que se realiza un pedido vinculante en el momento en que pulsa el botón pertinente «autorizar» o «finalizar pedido» en la pantalla del dispositivo; en ese momento, estará obligado a pagar su pedido una vez realizado.

El pago puede realizarse con Visa, MasterCard, American Express, Diners y JCB, y cualquier otra tarjeta aceptada en la tienda. Se aplicará cualquier validación legalmente permitida de cheques y autorización de su tarjeta. Si la función «pagar en caja» está disponible en la jurisdicción, también se puede dar la opción de pagar su pedido en caja, en cuyo caso, su pago se puede realizar por cualquiera de los medios de pago disponibles en esa tienda.

Los pedidos pagados en caja con los dispositivos de la tienda están sujetos a la política de devolución que se establece a continuación en la sección 13(c).

### **13. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS**

#### **(a) Compras en tienda:**

Sujeto a las condiciones establecidas a continuación, Zara con gusto aceptará devoluciones o cambios de productos nuevos, sin usar, sin lavar y sin alterar con todas las etiquetas internas de la prenda intactas con su recibo original dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra original. Los reembolsos se efectuarán en la forma de pago original. Si la forma de pago original no está disponible o si es una compra con tarjeta regalo, el cliente que realice una devolución dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra recibirá una tarjeta abono. Las compras en tienda devueltas después de treinta (30) días de productos de temporada con el recibo original se reembolsarán en forma de tarjeta abono válida en las tiendas de Zara de Puerto Rico únicamente. No aceptamos devoluciones sin tique; sin embargo, como gesto de buena voluntad, permitiremos un cambio igual (del mismo artículo) por una talla o color diferentes, si está disponible para la venta, solo en la tienda. Tiene a su disposición una copia escrita de esta política previa solicitud.

Para compras con tarjetas de crédito o débito, espere 1-2 ciclos de facturación para que el reembolso aparezca en su estado de cuenta (debido a las diferentes políticas de las instituciones bancarias). Los productos (incluidas las tarjetas regalo y las tarjetas abono) comprados fuera de Puerto Rico no se pueden devolver ni cambiar en Puerto Rico. No se aceptarán ajustes de precio para ningún producto rebajado. La ropa interior y los trajes de baño se pueden devolver o cambiar, siempre que se encuentren en el embalaje original y la etiqueta de higiene siga pegada en su sitio. Los accesorios y perfumes deben encontrarse en su estado y embalaje originales. Con sujeción a la ley aplicable, la mercancía de oferta se vende «tal cual».

Si esta opción está disponible en Puerto Rico, los pedidos realizados a través de PayPal y Apple Pay no se pueden cambiar online. Para obtener más información sobre devoluciones y cambios para compras online, visite [www.zara.com/pr](http://www.zara.com/pr).

Zara se reserva el derecho a rechazar, a su entera discreción, la devolución de cualquier producto que no cumpla los requisitos de devolución anteriores.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información, consulte nuestra Guía de compra en [www.zara.com/pr](http://www.zara.com/pr). Esta política es adicional y no afecta los derechos de los consumidores en virtud de las leyes aplicables.

#### **(b) Compras online:**

Con sujeción a las condiciones establecidas a continuación, Zara con gusto aceptará devoluciones o cambios de productos nuevos, sin usar, sin lavar y sin alterar con todas las etiquetas internas de la prenda intactas con su recibo original dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha del correo de la

Confirmación de envío, a menos que se especifique un período de tiempo más largo por escrito en el momento de la compra, en la Confirmación de pedido o en la Confirmación de envío, en el sitio web de Zara Puerto Rico. Los reembolsos se efectuarán en la forma de pago original. Si la forma de pago original no está disponible, póngase en contacto con el Departamento de Atención al Cliente. Para compras con tarjeta regalo únicamente, el reembolso se realizará en forma de tarjeta abono.

Si desea realizar la devolución de una compra online, puede hacerlo: (1) en persona en cualquier tienda ZARA de Puerto Rico que cuente con la sección de producto a la que pertenece el producto que desea devolver sin costo adicional para usted o (2) el punto de entrega del servicio de mensajería que se muestra en nuestra etiqueta de devolución prepagada dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la Confirmación del envío, a menos que se especifique un período de tiempo más largo por escrito en el momento de la compra, en la Confirmación del pedido o en el correo electrónico de Confirmación del envío o (3) utilizando el servicio de recogida a domicilio disponible para usted. Se le cobrará una tarifa por las devoluciones realizadas mediante el servicio de recogida a domicilio. Debe enviar el producto en el mismo paquete recibido siguiendo las instrucciones que figuran en la sección sobre «DEVOLUCIONES» dentro de la sección Ayuda de nuestro Sitio web. Sin embargo, usted será responsable del coste de devolución del producto si no utiliza una de las opciones de devolución gratuitas que ofrecemos mencionadas anteriormente. No nos responsabilizamos de los paquetes perdidos. El coste por envío urgente para el pedido original (si corresponde) no está sujeto a reembolso. Tampoco somos responsables de los productos que no sean de Zara incluidos en las devoluciones. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra página web «Contacto».

También puede solicitar un cambio online si realizó la compra como usuario registrado. Tendrá catorce (14) días a partir de la fecha en que solicite el cambio para devolver los artículos originales. Si no devuelve el artículo original dentro de los catorce (14) días, se aplicará un cargo por el importe del artículo original en el método de pago original.

Espere 1-2 ciclos de facturación para que el reembolso aparezca en su estado de cuenta (debido a las diferentes políticas de las instituciones bancarias). Los productos (incluidas las tarjetas regalo y las tarjetas abono) comprados en Puerto Rico o fuera de EE. UU. no se pueden devolver ni cambiar en EE. UU. No se aceptarán ajustes de precio para ningún producto rebajado. La ropa interior y los trajes de baño se pueden devolver o cambiar, siempre que se encuentren en el embalaje original y la etiqueta de higiene siga pegada en su sitio. Los accesorios y perfumes deben encontrarse en su estado y embalaje originales. Con sujeción a la ley aplicable, la mercancía de oferta se vende «tal cual».

Zara se reserva el derecho a rechazar, a su entera discreción, la devolución de cualquier producto que no cumpla los requisitos de devolución anteriores.

Si tiene alguna pregunta o necesita más información, consulte nuestra sección Ayuda en [www.zara.com/pr](http://www.zara.com/pr). Esta política es adicional y no afecta los derechos de los consumidores en virtud de las leyes aplicables.

Incluya con el producto que se devuelve todas las cajas originales, las instrucciones, los documentos y los envoltorios. Después de revisar el producto, le informaremos de si tiene derecho a un reembolso según las condiciones de nuestra política de cambios y devoluciones. Procesaremos su reembolso lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que los productos devueltos hayan sido recibidos por nosotros. Le reembolsaremos el dinero empleando el mismo método que usted utilizó para realizar el pago si la tarjeta está disponible. De lo contrario, con sujeción a cualquier requisito legal, le emitiremos una tarjeta abono según lo dicten las circunstancias y lo concluya la empresa. Las tarjetas abono no caducan.

Los productos personalizados o decorados con monogramas no se pueden devolver ni cambiar.

(c) Devoluciones de producto pedido a través de dispositivos electrónicos en tienda, pagado en caja (si dicha opción está disponible en Puerto Rico:



Tenga en cuenta que los pedidos que se realizaron originalmente a través de un dispositivo electrónico en una tienda Zara de Puerto Rico y que se pagaron en la caja de esa tienda solo se pueden devolver o cambiar en una tienda Zara de Puerto Rico. No se pueden devolver ni cambiar por correo ni por ningún otro método disponible.

**(d) Devolución de productos defectuosos**

En circunstancias en las que considere que el producto no se ajusta a su pedido, debe ponerse en contacto con nosotros de inmediato a través del chat con los detalles del producto y una descripción del defecto.

Puede devolvernos el producto comprado en Puerto Rico en persona en cualquier tienda ZARA de Puerto Rico que cuente con la sección de producto a la que pertenece el producto que desea devolver, a través del punto de entrega del servicio de mensajería que se muestra en nuestra etiqueta de devolución o entregando los productos al mensajero que nosotros enviemos. Una vez recibido el producto devuelto, lo examinaremos en detalle y le notificaremos su derecho a una sustitución o reembolso (si corresponde) por correo electrónico dentro de un período de tiempo razonable. Nuestro objetivo es procesar el reembolso o sustitución tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que le confirmamos por correo electrónico que tiene derecho a un reembolso o sustitución del producto con el que no está conforme.

Si existe algún defecto, los productos defectuosos se reembolsarán en su totalidad, incluido el reembolso de los gastos de envío (si corresponde) y cualquier gasto razonable incurrido por usted al devolver el producto. Siempre reembolsaremos el dinero en el método de pago original utilizado para realizar el pago, siempre que esté disponible. De lo contrario, emitiremos una tarjeta abono.

**14. ARTÍCULOS RESERVADOS/ZARA EDITED (SI ESTÁ DISPONIBLE EN PUERTO RICO)**

(a) Los artículos reservados, que incluyen artículos personalizados, editados o con monogramas (también denominados a veces artículos de «preventa»), pueden estar sujetos a plazos de entrega más largos, que se mostrarán en el sitio web, pero dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la Confirmación del pedido, sujeta a fuerza mayor o sucesos fuera de nuestro control.

Los pedidos que contengan productos normales y artículos reservados («pedidos mixtos») pueden entregarse por separado y en diferentes períodos. Una vez preparados los productos reservados, nos pondremos en contacto con usted para informarle de que están siendo enviados («Confirmación de envío»).

Para pedidos mixtos, el período de cancelación vencerá 14 días naturales a partir del día en que se le entregue a usted o al destinatario designado el último artículo de su pedido. Si realiza una compra de un producto reservado, también se aplicarán estas condiciones. Lo anterior es sin perjuicio de la Política de devoluciones.

(b) ZARA EDITED: El sitio web tiene una sección específica denominada ZARA EDITED, donde con sujeción a las condiciones allí establecidas, ciertos productos limitados pueden ser personalizados con monogramas o bordados seleccionados por usted. En dicha sección podrá encontrar información adicional sobre este servicio.

Tenga en cuenta que debido a la tecnología y a los colores y diseños, entre otras cosas fuera de nuestro control, ciertos colores, tallas y texturas pueden variar de los descritos en el sitio web. Además, según lo establecido en la política de devolución, los artículos con monogramas, personalizados, bordados, conocidos como artículos ZARA EDITED, no se podrán cambiar ni devolver.

Usted garantiza que está legítimamente autorizado para utilizar los textos y elementos personalizados

que se añadirán a la personalización de los artículos que desea EDITAR. Sin perjuicio de lo anterior, nos reservamos el derecho a rechazar cualquier personalización o cancelar el pedido por incumplimiento de estas condiciones; usted es el responsable último de la personalización solicitada. También podemos rechazar cualquier personalización porque pueda consistir o incluir elementos inapropiados, propiedad intelectual que pertenezca a otros o por otras razones, que pueden incluir mensajes que contengan palabras, frases o símbolos profanos, odiosos, discriminatorios o de cualquier otro modo objetables. No asumimos la obligación de verificar ni la responsabilidad por los textos o elementos que formen parte de la personalización elegida por usted. No asumimos ninguna responsabilidad por reclamaciones o daños por parte de los usuarios del sitio o de terceros que se deriven directa o indirectamente de los servicios o productos de ZARA EDITED.

## **15. RESPONSABILIDAD Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD**

Publicamos información en el Sitio y la Aplicación móvil para su conveniencia. Si bien intentamos proporcionar información precisa y oportuna, puede haber inexactitudes técnicas o factuales involuntarias y errores tipográficos. Nos reservamos el derecho de realizar correcciones y cambios en el Sitio o la Aplicación móvil en cualquier momento sin previo aviso. Es posible que los productos descritos en el Sitio o la Aplicación móvil no estén disponibles en su región. No aseguramos que la información en el Sitio o la Aplicación móvil sea apropiada para su jurisdicción o que los productos descritos en el Sitio o la Aplicación móvil estén disponibles para su compra en todas las jurisdicciones.

USTED ASUME TODA RESPONSABILIDAD Y RIESGO CON RESPECTO AL USO DEL SITIO O DE LA APLICACIÓN MÓVIL, QUE SE PROPORCIONA «TAL CUAL». NEGAMOS TODAS LAS GARANTÍAS, DECLARACIONES Y APROBACIONES DE CUALQUIER TIPO, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN A LA QUE SE ACCEDE DESDE O A TRAVÉS DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, TODOS LOS CONTENIDOS Y MATERIALES, FUNCIONES Y SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL, QUE SE FACILITAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, ENTRE OTRAS, CUALQUIER GARANTÍA CON RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD, PRECISIÓN, INTEGRIDAD, UTILIDAD O CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN, ACCESO ININTERRUMPIDO Y CUALQUIER GARANTÍA DE TÍTULO, NO INFRACCIÓN, COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. NO GARANTIZAMOS QUE EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL, O SUS FUNCIONES O CONTENIDOS Y MATERIALES O LOS SERVICIOS DISPONIBLES POR ESTE MEDIO SERÁN OPORTUNOS, SEGUROS, ININTERRUMPIDOS O LIBRES DE ERRORES, O QUE LOS DEFECTOS SERÁN CORREGIDOS. NO GARANTIZAMOS QUE EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL CUMPLAN CON LAS EXPECTATIVAS O REQUISITOS DE LOS USUARIOS. NINGÚN CONSEJO, RESULTADO O INFORMACIÓN, O MATERIALES, YA SEAN ORALES O ESCRITOS, OBTENIDOS POR USTED A TRAVÉS DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL CREARÁN NINGUNA GARANTÍA QUE NO ESTÉ EXPRESAMENTE ESTABLECIDA AQUÍ. SI NO ESTÁ SATISFECHO CON EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL, SU ÚNICO RECURSO ES DEJAR DE USAR EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL. CUALQUIER MATERIAL DESCARGADO U OBTENIDO DE OTRA MANERA MEDIANTE EL USO DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL SE HACE BAJO SU PROPIA DISCRECIÓN Y RIESGO Y USTED SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO QUE RESULTE DE LA DESCARGA DE DICHO MATERIAL.

No ofrecemos garantías de ningún tipo con respecto a sitios o aplicaciones móviles que no sean de ZARA a los que se le pueda dirigir o enlazar desde el Sitio o la Aplicación móvil. Los enlaces se incluyen únicamente para su conveniencia, y no realizamos declaraciones ni garantías con respecto a la precisión, disponibilidad, idoneidad o seguridad de la información provista en tales sitios o aplicaciones móviles que no sean de ZARA. No respaldamos ni garantizamos ningún producto o servicio ofrecido o proporcionado en nombre de terceros en el Sitio o la Aplicación móvil.

EN NINGÚN CASO ZARA, SUS AFILIADAS O CUALQUIERA DE SUS RESPECTIVOS DIRECTORES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS, AGENTES O PROVEEDORES DE CONTENIDO O SERVICIOS SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED POR CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, CONSECUENTE, EJEMPLAR O PUNITIVO O CAUSA DE ACCIÓN (YA SEA POR CONTRATO O AGRAVIO, INCLUIDA, ENTRE OTROS, NEGLIGENCIA O DE OTRO TIPO) (COLECTIVAMENTE, «DAÑOS») QUE SURJAN O DE CUALQUIER MANERA ESTÉN RELACIONADOS CON EL USO O LA INCAPACIDAD DE USO, O EL RENDIMIENTO DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL, O EL CONTENIDO Y MATERIALES O FUNCIONALIDAD DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL O A LOS QUE SE ACCEDE A TRAVÉS DEL SITIO O APLICACIÓN MÓVIL, INCLUIDO, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE INGRESOS O BENEFICIOS PREVISTOS, O PÉRDIDA DE NEGOCIOS, DATOS O VENTAS O CUALQUIER OTRO TIPO DE DAÑO, TANGIBLE O INTANGIBLE POR NATURALEZA, INCLUSO SI ZARA O SU REPRESENTANTE O DICHA PERSONA HAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN ESTA LIMITACIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS O EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD PARA CIERTOS TIPOS DE DAÑOS; COMO RESULTADO, LAS LIMITACIONES O EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD CONTENIDAS EN ESTE DOCUMENTO PUEDEN NO APLICARSE EN SU TOTALIDAD O EN PARTE Y EL PÁRRAFO ANTERIOR NO SE APLICARÁ A UN RESIDENTE DE NEW JERSEY EN LA MEDIDA EN QUE LOS DAÑOS A DICHO RESIDENTE DE NEW JERSEY SEAN RESULTADO DE NEGLIGENCIA, ACTOS FRAUDULENTOS O IMPRUDENTES O MALA CONDUCTA INTENCIONAL POR PARTE DE ZARA.

USTED ACEPTA QUE CUALQUIER CAUSA DE ACCIÓN QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON EL SITIO DEBE COMENZAR UN (1) AÑO DESPUÉS DE QUE LA CAUSA DE ACCIÓN SE PRODUZCA O LA CAUSA DE ACCIÓN SEA PROHIBIDA PERMANENTEMENTE.

Usted indemnizará y mantendrá indemne a ZARA, su matriz, subsidiarias, afiliadas, directivos y directores de todas y cada una de las multas, sanciones, responsabilidades, pérdidas y otros daños de cualquier tipo (incluidos los honorarios de abogados y peritos), incurridos por ZARA y dichas partes, y defenderá a ZARA y dichas partes contra todas y cada una de las reclamaciones que surjan de (1) su uso del sitio web o el incumplimiento de estas Condiciones generales; (2) fraude que cometa, o su mala conducta intencional o negligencia grave, y (3) su violación de cualquier ley aplicable de Puerto Rico o legislación extranjera o los derechos de un tercero. ZARA controlará la defensa de cualquier reclamación a la que se pueda aplicar la indemnización y, en cualquier caso, no deberá resolver ninguna reclamación sin la aprobación de ZARA.

Debido a la naturaleza abierta del Sitio web o la Aplicación móvil, y la posibilidad de errores en el almacenamiento y la transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida del Sitio web o la Aplicación móvil a menos que así se establezca en el Sitio web o Aplicación móvil.

## **16. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Sitio y la Aplicación móvil, incluida toda su información y contenido, como texto, datos, fondos de pantalla, iconos, personajes, arte, imágenes, fotografías, gráficos, música, sonido, mensajes, software y el HTML utilizado para generar las páginas (colectivamente, «Materiales») son propiedad de ZARA o de nuestros proveedores o licenciados, y están protegidos por patente, marca comercial o derechos de autor según las leyes de los Estados Unidos y o legislación extranjera. Salvo que se disponga lo contrario en el Sitio, la Aplicación móvil o en estas Condiciones, no puede usar, descargar, subir, copiar, imprimir, mostrar, ejecutar, reproducir, publicar, modificar, eliminar, agregar, licenciar, publicar, transmitir o distribuir cualquier Material del Sitio o Aplicación Móvil, en su totalidad o en parte, para cualquier propósito público o comercial sin el permiso previo específico por escrito de ZARA. Le otorgamos una licencia personal, limitada, no exclusiva e intransferible para acceder al Sitio o la Aplicación móvil y

para utilizar la información y los servicios que figuran en el Sitio o la Aplicación móvil. Nos reservamos el derecho, por cualquier motivo o sin motivo, a nuestra entera discreción y sin previo aviso, de revisar los productos y servicios descritos en el Sitio o la Aplicación móvil y finalizar, cambiar, suspender o interrumpir cualquier aspecto del Sitio o Aplicación móvil, incluidos, entre otros, los Materiales del Sitio o la Aplicación móvil, así como las características u horas de disponibilidad del Sitio o la Aplicación móvil, y no seremos responsables ante usted ni ante ningún tercero por hacerlo. Con sujeción a la cláusula 27, también podemos imponer reglas y límites en el uso del Sitio o la Aplicación Móvil o restringir su acceso a una parte o la totalidad del Sitio o la Aplicación Móvil sin previo aviso o penalización. Tenemos derecho a cambiar estas reglas o limitaciones en cualquier momento, a nuestro exclusivo criterio.

Entre usted y ZARA (o cualquier otra compañía cuyas marcas aparezcan en el Sitio o Aplicación móvil), ZARA (o la compañía respectiva) es el propietario o usuario autorizado de cualquier marca registrada o no registrada, nombre comercial o marca de servicio que aparece en el Sitio o Aplicación móvil, y es el propietario de los derechos de autor o licenciataria de los Materiales en el Sitio o Aplicación móvil, a menos que se indique lo contrario. Los logotipos, diseños, títulos, frases y nombres de productos de ZARA y los derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicio, imagen comercial u otra propiedad intelectual en dichos materiales (colectivamente, «Propiedad intelectual de ZARA») son propiedad de ZARA y pueden estar registrados en Estados Unidos e internacionalmente. Usted acepta no mostrar ni utilizar la Propiedad intelectual de ZARA de ninguna manera sin el permiso previo de ZARA. Nada en el Sitio o la Aplicación móvil debe interpretarse como una concesión de licencia o derecho de uso de cualquier propiedad intelectual de ZARA sin el consentimiento previo por escrito de ZARA.

Salvo que se indique lo contrario en este documento, el uso del Sitio o la Aplicación móvil no otorga una licencia de Materiales o funciones a las que puede acceder en el Sitio o Aplicación móvil y no puede modificar, alquilar, arrendar, prestar, vender, distribuir o crear trabajos derivados de dichos Materiales, características o materiales, en todo o en parte. Cualquier uso comercial del Sitio o la Aplicación móvil está estrictamente prohibido, a excepción de lo permitido aquí o aprobado por nosotros. No puede descargar ni guardar una copia de ninguno de los Materiales o pantallas para ningún propósito, salvo que ZARA indique lo contrario. Si hace uso del Sitio o de la Aplicación móvil de manera diferente a lo dispuesto en este documento, al hacerlo puede violar los derechos de autor y otras leyes de Estados Unidos, Irlanda u otros países, así como las leyes estatales aplicables, y puede estar sujeto a responsabilidad por dicho uso no autorizado. La información del Sitio o la Aplicación móvil, incluido, entre otros, todo el diseño del sitio, el texto, los gráficos, las interfaces y la selección y los arreglos están protegidos por la ley, incluidas, entre otras, las leyes de derechos de autor. Esto no le impide utilizar el Sitio web o la Aplicación móvil en la medida necesaria para hacer una copia de cualquier pedido.

ZARA no garantiza que el Sitio o la Aplicación móvil se puedan ver legalmente o que el contenido se pueda descargar fuera de Estados Unidos. El acceso al contenido puede no ser legal para ciertas personas o en ciertos países. Si accede al Sitio o a la Aplicación móvil desde fuera de Estados Unidos, lo hace por su cuenta y riesgo y es responsable del cumplimiento de las leyes de la jurisdicción.

## **17. INFRACCIÓN DE DERECHOS DE AUTOR O MARCAS REGISTRADAS**

Si cree que una obra en el Sitio o la Aplicación móvil constituye una infracción de sus derechos de autor, marca registrada u otros derechos de propiedad intelectual, proporcione a nuestro Agente designado una comunicación escrita que contenga la siguiente información:

1. prueba de su autorización para actuar en nombre del propietario de la obra o marca comercial registrada;
2. una descripción del trabajo protegido por derechos de autor o marca registrada que usted reclama que ha sido infringida;
3. descripción de dónde se encuentra el presunto material infractor en el Sitio o Aplicación móvil,

- incluido el enlace permanente donde se encuentra el material;
4. su dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
  5. una declaración de que cree de buena fe que el uso impugnado no está autorizado por el titular de los derechos de autor o de la marca, su agente o la ley;
  6. una declaración, so pena de falso testimonio, de que la información proporcionada por usted es exacta y de que es usted el titular de los derechos de autor o de la marca, o está autorizado para actuar en nombre del titular; y
  7. su firma física o electrónica.

El agente designado de ZARA para la notificación de reclamaciones de infracción de derechos de autor y violación de marcas registradas puede localizarse en [zara.ustermis@inditex.com](mailto:zara.ustermis@inditex.com)

## **18. INDEMNIZACIÓN**

Usted acepta indemnizar y mantener a ZARA, sus directores, directivos, empleados, agentes y afiliados indemnes de cualquier reclamación, responsabilidad, daño, coste y gasto, incluidos los honorarios razonables de abogados, de cualquier manera que surja, esté relacionado o en conexión con su (y la de sus subordinados o agentes) violación de estas Condiciones o la publicación o transmisión de cualquier material a través del Sitio o Aplicación Móvil por usted, incluido cualquier tercero que reclame que cualquier información o material que proporcione infringe cualquier derecho de propiedad de terceros.

## **19. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

Al usar nuestro Sitio o Aplicación móvil, usted acepta que la comunicación con nosotros será principalmente electrónica. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le proporcionaremos información mediante la publicación de avisos en nuestro Sitio web o Aplicación móvil, notificaciones o mensajes push. A efectos contractuales, usted acepta estos medios electrónicos de comunicación y reconoce que todos los contratos, avisos, información y otras comunicaciones que le proporcionamos electrónicamente cumplen cualquier requisito legal de que dichas comunicaciones estén por escrito.

## **20. REGISTRO, CONTRASEÑAS Y SEGURIDAD**

Para acceder a algunos de nuestros servicios, deberá completar un formulario de registro online. Usted acepta que toda la información que envía («Información de registro») es verdadera y completa y que actualizará su Información de registro para mantener esta información verdadera y completa.

Al registrarse, creará una contraseña. Es usted el único responsable del uso o de las acciones que se realicen con su contraseña en el Sitio o Aplicación móvil. Su contraseña se puede usar solo para revisar información sobre transacciones potenciales y completadas, comprar o cancelar compras de productos, cambiar sus preferencias, publicar contenido y acceder y usar el Sitio, la Aplicación móvil y los servicios en el Sitio o la Aplicación móvil de acuerdo con estas Condiciones. Usted es el único responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de su contraseña, y por la presente acepta no divulgar su contraseña a terceros (que no sean terceros autorizados por usted para usar su cuenta). Usted acepta la plena responsabilidad de todas las transacciones y otras actividades realizadas a través de su cuenta y acepta y por la presente exime a ZARA de cualquier responsabilidad relacionada con dichas transacciones o actividades. Usted acepta notificar a ZARA inmediatamente de cualquier pérdida, robo o uso no autorizado real o sospechado de su cuenta o contraseña. ZARA no tiene obligación de realizar investigaciones sobre la autoridad o la conveniencia de ningún uso o acción realizado con su contraseña y no será responsable de las pérdidas derivadas de dicho uso o acción o de la imposibilidad de llevarlos a cabo. ZARA tomará precauciones de seguridad razonables cuando utilice internet, el teléfono u otros medios para transportar datos u otras comunicaciones, pero renuncia expresamente a toda responsabilidad por el acceso de tales datos o comunicaciones por parte de personas o entidades no

autorizadas.

## 21. CONTENIDO PUBLICADO Y ENVÍOS

Como parte de su uso del Sitio o la Aplicación móvil y los servicios ofrecidos en el Sitio o la Aplicación móvil, puede cargar, publicar, distribuir o difundir (colectivamente, «publicar») contenido y material (incluidas, entre otras, fotografías, imágenes que ha tomado, pies de foto y comentarios) o puede enviarnos un correo electrónico con material (que incluye, entre otros, fotografías que ha tomado, artículos que ha escrito, pies de foto y comentarios) que, a nuestra discreción, podemos permitirle publicar (colectivamente, el «Contenido publicado») en el Sitio o la Aplicación móvil. Por la presente, otorga a ZARA un derecho (incluido cualquier derecho moral) y una licencia mundial para utilizar el Contenido publicado en el Sitio o la Aplicación móvil y para promover y anunciar el Sitio o la Aplicación móvil y ZARA de cualquier forma.

También garantiza que, si usted no es el titular de tales derechos, el titular de dichos derechos ha renunciado completa y efectivamente a todos esos derechos y le ha otorgado de manera válida e irrevocable el derecho de otorgar la licencia mencionada anteriormente. Usted reconoce y acepta que usted es el único responsable de la forma, el contenido y la precisión de cualquier Contenido publicado. Usted acepta que no publicará ningún material falso e inexacto ni eliminará ni revisará ningún material que no haya publicado. Usted es responsable de sus publicaciones y es responsable de las consecuencias de sus publicaciones. Usted acepta no hacer nada de lo siguiente:

1. publicar cualquier material que tenga derechos de autor o marcas comerciales a menos que sea el propietario de los derechos de autor o de la marca comercial o que tenga el permiso del propietario (incluidos los consentimientos y versiones necesarios) para publicarlo;
2. publicar cualquier material que revele un secreto comercial, a menos que sea el propietario del secreto comercial o tenga el permiso del propietario para publicarlo;
3. publicar cualquier material que infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual de otro o la privacidad o derechos de publicidad de otro;
4. publicar cualquier material que sea ilegal, obsceno, pornográfico, sexual, indecente, difamatorio, amenazante, acosador, abusivo u odioso para otro usuario o para cualquier otra persona o entidad;
5. publicar cualquier carta en cadena o esquema piramidal; o
6. publicar cualquier material que contenga un virus, troyano, gusano, bomba de tiempo u otra rutina de programación informática o motor que esté destinado a dañar, interferir perjudicialmente, interceptar subrepticamente o expropiar cualquier sistema, datos o información.

ZARA no manifiesta ni garantiza la veracidad, precisión o confiabilidad de ningún Contenido publicado ni respalda las opiniones expresadas por un usuario. Usted reconoce que cualquier confianza en el Contenido publicado por otros usuarios será bajo su propio riesgo. ZARA no confirma que cada usuario es quien dice ser. ZARA hace un gran esfuerzo para proteger el contenido publicado de un mal uso. Sin embargo, si se ha producido un uso indebido, ZARA no se hace responsable de dicho uso indebido. Debido a que ZARA no participa en tratos de usuario a usuario y no controla el comportamiento de los participantes en el Sitio o la Aplicación móvil, en caso de que tenga una disputa con uno o más usuarios, libera a ZARA de cualquier reclamo, demanda y daños (reales y consecuentes, directos e indirectos) de todo tipo y naturaleza, conocidos y desconocidos, sospechosos e insospechados, revelados y no revelados, que surjan o estén relacionados de alguna manera con dicha disputa. ZARA actúa como un conducto pasivo para el Contenido publicado y no tiene la obligación de controlar o supervisar el

Contenido publicado. Si ZARA tiene conocimiento de algún Contenido publicado que supuestamente no se ajusta a estas Condiciones, ZARA puede investigar la acusación y determinar, a su exclusivo criterio, si debe tomar medidas de acuerdo con estas Condiciones. ZARA no tiene responsabilidad ni obligación ante los usuarios por el desempeño o incumplimiento de tales actividades. Es posible que algunos contenidos publicados sean ofensivos, indecentes, dañinos, inexactos, objetables, mal etiquetados o engañosamente etiquetados. ZARA espera que tenga precaución y sentido común cuando use el Sitio y los Servicios.

ZARA TIENE EL DERECHO ABSOLUTO DE ELIMINAR SIN PREVIO AVISO CUALQUIER CONTENIDO PUBLICADO QUE CONSIDERE OBJETABLE. USTED ACEPTA TAL ELIMINACIÓN Y RENUNCIA A CUALQUIER RECLAMACIÓN CONTRA ZARA POR DICHA ELIMINACIÓN O SUPRESIÓN.

ZARA NO SE RESPONSABILIZA DE LA IMPOSIBILIDAD DE ALMACENAMIENTO DEL CONTENIDO PUBLICADO U OTROS MATERIALES QUE TRANSMITA A TRAVÉS DEL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL. USTED DEBE TOMAR MEDIDAS PARA CONSERVAR COPIAS DE CUALQUIER DATO, MATERIAL, CONTENIDO O INFORMACIÓN QUE PUBLIQUE EN EL SITIO O LA APLICACIÓN MÓVIL.

Nos complace escuchar a nuestros visitantes y recibir sus comentarios. Debido a la gran cantidad de ideas y trabajos que ZARA ya ha desarrollado, o que nos han sido sugeridos por terceros, existe la posibilidad de que cualquier idea, sugerencia o envío que pueda realizar a través del Sitio o Aplicación Móvil sea similar a la información, ideas o sugerencias que ya conocemos. Al divulgar cualquier información, idea, sugerencia u otro material a través del Sitio o la Aplicación móvil, usted acepta que (a) no se establece ninguna relación confidencial en virtud de dicho envío y que el material no se envía confidencialmente y (b) ninguna obligación de ningún tipo es asumida por ZARA ni supuesta en ese sentido en virtud de dicho envío. Además, no se generará ninguna responsabilidad por el uso de dicha información, ideas o sugerencias por parte de ZARA.

## **22. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones que nos envíe deben enviarse preferiblemente a través de las vías de contacto proporcionadas en la sección «Contacto». Con sujeción a lo especificado en la cláusula 18 anterior y según lo especificado en el presente documento, podemos enviarle un aviso por correo electrónico, notificaciones o mensajes push (si ha dado su consentimiento) o a la dirección postal que nos haya proporcionado al realizar un pedido.

El aviso se considerará recibido y debidamente entregado inmediatamente después de que se publique en nuestro Sitio web o Aplicación móvil, 24 horas después del envío de un correo electrónico o tres días después de la fecha de envío de cualquier carta enviada por correo. Al probar el servicio de cualquier notificación, será suficiente probar, en el caso de una carta, que dicha carta fue debidamente sellada y enviada y, en el caso de un correo electrónico, que dicho correo electrónico fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el destinatario.

## **23. NATURALEZA VINCULANTE; CESIÓN**

Estas Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo y nuestra Política de privacidad son vinculantes tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. No podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo disponer de estas Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo y nuestra Política de privacidad, o cualquiera de los

derechos u obligaciones derivados de ellas, sin nuestro consentimiento previo por escrito. Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir estas Condiciones, las Condiciones de la tarjeta regalo y nuestra Política de privacidad, o alguno de los derechos u obligaciones derivados de ellas, en cualquier momento.

## **24. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones hacia cualquier pedido que haya realizado, cuya causa se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control («Causa de fuerza mayor»). Una Causa de fuerza mayor incluirá cualquier acto, acontecimiento, omisión, supresión o accidente que esté fuera de nuestro control y deberá incluir, por ejemplo, lo siguiente:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, ataque terrorista o amenaza terrorista, guerra (haya sido declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia, pandemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier Gobierno.
7. Huelga, fallos o accidentes de transporte marítimo o fluvial, postal o cualquier otro tipo de transporte.

Se entenderá que nuestra obligación de cumplimiento de cualquier pedido que haya realizado quedará suspendida durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir nuestra obligación mientras dure tal período. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de fuerza mayor o para encontrar una solución por medio de la cual podamos cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de fuerza mayor.

## **25. RENUNCIA**

El hecho de que ZARA no pueda hacer respetar algunos de sus derechos o recursos en virtud de estas Condiciones o las Condiciones de la tarjeta regalo no será tomado como una renuncia a tales derechos y recursos. Una renuncia por nuestra parte de cualquier incumplimiento no constituirá una renuncia de ningún incumplimiento posterior. Ninguna renuncia por nuestra parte de cualquiera de estas Condiciones o Condiciones de la tarjeta regalo será efectiva a menos que se indique expresamente como una renuncia y se le comunique por escrito de conformidad con las disposiciones de la cláusula anterior sobre Notificaciones (cláusula 21).

## **26. DIVISIBILIDAD**

Si cualquiera de estas Condiciones o cualquier disposición de un pedido es considerada por parte de una autoridad competente como inválida, ilegal o inaplicable en cualquier medida, dicha condición o disposición será separada de las demás condiciones y disposiciones, que continuarán siendo válidas en la máxima medida permitida por la ley.

## **27. ACUERDO COMPLETO**

Estas Condiciones y cualquier documento expresamente mencionado en ellas representan el acuerdo



completo entre usted y nosotros en relación con el objeto de estas Condiciones y sustituyen cualquier acuerdo, entendimiento o arreglo anterior entre usted y nosotros, ya sea oral o por escrito. Tanto usted como nosotros reconocemos que, al establecer estas Condiciones, ni usted ni nosotros hemos contado con ninguna manifestación, compromiso o promesa dada por el otro ni supuesta por algo dicho o escrito en negociaciones entre usted y nosotros antes de tales Condiciones, excepto lo expresamente establecido en estas Condiciones.

## **28. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Tenemos el derecho a revisar y enmendar estas Condiciones en cualquier momento. Su uso del Sitio o la Aplicación móvil después de que publiquemos cambios a estas Condiciones constituye su aceptación de dichos cambios de manera prospectiva a partir de la fecha de dichos cambios. Estará sujeto a las Condiciones y las políticas de ZARA vigentes en el momento en que solicite nuestros productos.

## **29. CONDICIONES ADICIONALES PARA LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA DE APLICACIONES MÓVILES**

**Usuarios de la plataforma de aplicaciones móviles de Apple.** Si descarga o usa nuestro Sitio o aplicaciones usando un iPhone o iPad: Usted, el usuario final de la Aplicación móvil, reconoce que estas Condiciones se establecen entre ZARA y usted y no con Apple, Inc., y que Apple, Inc. no es responsable de la Aplicación móvil ni de su contenido. No obstante lo anterior, usted reconoce que Apple, Inc. y sus subsidiarias son terceros beneficiarios de estas Condiciones y que Apple, Inc. tiene el derecho (y se considera que ha aceptado el derecho) a hacer cumplir estas Condiciones. Usted reconoce que Apple, Inc. no tiene obligación alguna de encargarse del mantenimiento y soporte de la Aplicación móvil. Usted reconoce que ha revisado las Condiciones generales de la App Store (que se encuentran online en <http://www.apple.com/legal/itunes/us/terms.html#APPS>). Estas Condiciones incorporan por referencia el Acuerdo de licencia de usuario final de la plataforma autorizada (el «LAEULA») publicado por Apple, Inc. (ubicado online en <http://www.apple.com/legal/itunes/appstore/dev/stdeula/>). A los efectos de estas Condiciones, la Aplicación móvil se considera la «Plataforma con licencia» tal y como se define en LAEULA, y ZARA se considera el «Proveedor de la plataforma» tal y como se define en LAEULA. Si alguno de los términos de estas Condiciones entra en conflicto con los términos de LAEULA, prevalecerán los términos de estas Condiciones. Además, reconoce y acepta que en ningún caso Apple, Inc. será responsable de ninguna reclamación relacionada con la Aplicación móvil (incluida, entre otras, la reclamación de un tercero de que la Aplicación móvil infringe los derechos de propiedad intelectual de ese tercero) o su uso o posesión de la Aplicación móvil, que incluye, entre otros: (i) reclamaciones de responsabilidad del producto; (ii) cualquier reclamación de que la Aplicación móvil no cumple los requisitos legales o reglamentarios aplicables; y (iii) reclamaciones derivadas de la protección del consumidor o legislación similar. Usted acepta y es consciente de que, en la máxima medida permitida por la ley aplicable, Apple, Inc. no tendrá obligación de garantía alguna con respecto a la Aplicación móvil.

**Actualizaciones de la plataforma para aplicaciones móviles.** Podemos facilitar la descarga de ciertas actualizaciones para la Aplicación móvil o mejoras de la Aplicación móvil para actualizar, mejorar o desarrollar aún más la Aplicación móvil («Actualizaciones de la plataforma»). La licencia otorgada en el presente documento le permite descargar y usar las Actualizaciones de la plataforma para actualizar la Aplicación móvil en cualquier dispositivo de su propiedad o control. Este Acuerdo no le permite actualizar dispositivos que usted no posee ni controla, y no puede hacer que las Actualizaciones de la Plataforma estén disponibles en una red en la que se puedan usar múltiples dispositivos o múltiples ordenadores al mismo tiempo. No puede hacer ninguna copia de las Actualizaciones de la Plataforma, a menos que nosotros autoricemos dicha copia por escrito.

Excepto y solo en la medida permitida por la ley aplicable o por los términos de licencia que rigen el uso de componentes de código abierto incluidos en la Aplicación móvil, no puede copiar, decompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, intentar derivar el código fuente, modificar o crear trabajos derivados de las actualizaciones de la Aplicación móvil y la Plataforma o cualquier parte de ellas. Cualquier intento de hacerlo es una violación de los derechos de ZARA y sus licenciadores de la Aplicación móvil y las Actualizaciones de la plataforma. Al almacenar contenido en su dispositivo, está haciendo una copia digital. En algunas jurisdicciones, es ilegal hacer copias digitales sin el permiso previo del titular de los derechos. Las actualizaciones de la Aplicación móvil y la Plataforma se pueden usar para reproducir materiales siempre que dicho uso se limite a la reproducción de materiales sin derechos de autor, materiales de los que usted posee los derechos de autor o materiales que esté autorizado o legalmente autorizado a reproducir.

Podemos, a nuestra discreción, subir automáticamente Actualizaciones de la plataforma a su dispositivo. Acuerda aceptar estas Actualizaciones de la plataforma y pagar los costes asociados a la recepción de dichas actualizaciones. La Aplicación móvil y las Actualizaciones de la plataforma están sujetas a las leyes y reglas de exportación de Estados Unidos. Debe cumplir todas las leyes y normas de exportación nacionales e internacionales que se aplican a la Aplicación móvil y las Actualizaciones de la plataforma. Estas leyes incluyen restricciones de destinos, usuarios finales y uso final.

Los usuarios de la Aplicación móvil aceptan expresamente recibir notificaciones automáticas de parte de ZARA.

### **30. VARIOS**

Usted reconoce y acepta que su uso del Sitio o la Aplicación móvil puede implicar que proporcione una «firma electrónica» que indique su deseo de utilizar el Sitio o la Aplicación móvil. Su «firma electrónica» indica su aceptación de estas Condiciones y su consentimiento para recibir comunicaciones sobre dichas Condiciones por medios electrónicos. Si desea recibir comunicaciones por otros medios, puede ponerse en contacto con ZARA a través de la sección «Contacto» en [www.zara.com](http://www.zara.com) para cambiar sus preferencias de comunicación. No puede usar o exportar o reexportar la Aplicación móvil, excepto según lo autorizado por la legislación de Estados Unidos y por las leyes de la jurisdicción donde se obtuvo la Aplicación móvil. En concreto, por ejemplo, la Aplicación móvil no se puede exportar ni reexportar (a) a ningún país embargado por EE. UU. o que el Gobierno de EE. UU. haya declarado «país que apoya el terrorismo», o (b) a cualquier persona que aparezca en la lista de ciudadanos designados específicamente del Departamento del Tesoro de EE. UU. o en la lista de personas o entidades rechazadas del Departamento de Comercio de EE. UU. Al utilizar la aplicación móvil, usted manifiesta y asegura que no se encuentra en ninguno de esos países ni en ninguna de esas listas. También acepta que no utilizará la Aplicación móvil para fines prohibidos por la legislación de Estados Unidos, incluidos, entre otros, el desarrollo, diseño, fabricación o producción de armas nucleares, misiles o armas químicas o biológicas.

### **31. PREGUNTAS Y OBSERVACIONES**

Nos alegraría recibir sus preguntas, comentarios y observaciones. Envíenos sus preguntas, comentarios y observaciones a través de la información de contacto que aparece en la sección «Contacto».

ZARA PUERTO RICO, INC.

500 Quinta Avenida, Suite 400

Nueva York, NY 10110

A/A: Departamento de Atención al Cliente

Última actualización: 21 de septiembre de 2022