

## CONDIÇÕES DE COMPRA E USO

### 1. INTRODUÇÃO

O presente documento (juntamente com os documentos mencionados em anexo) estabelece as condições que determinam o uso deste sítio web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) e a compra de produtos no mesmo (a partir de agora referido como "condições").

Rogamos-lhe que leia as condições, nossas políticas quanto a cookies e nossa política de privacidade (a seguir, conjuntamente, as "políticas de proteção de dados") cuidadosamente antes de utilizar este sítio web. Quando você utiliza este sítio web ou realiza uma encomenda por meio dele, está ciente que deve cumprir estas condições e as nossas políticas de proteção de dados. Portanto, caso você não concorde com todas as condições e com as políticas de proteção de dados, não deve utilizar este sítio web.

Estas condições podem sofrer modificações. É da sua responsabilidade lê-las periodicamente, como condições vigentes no momento da formalização do contrato relevante (tal como referido a seguir) ou do uso deste sítio web devem ser as válidas.

Caso tenha quaisquer dúvidas a respeito das condições ou políticas de proteção de dados, por favor entre em contacto utilizando o formulário de contacto

Se preferir, o contrato (como referido a seguir) pode ser executado em quaisquer dos idiomas nos quais as condições estão disponíveis neste sítio web.

### 2. NOSSOS PORMENORES

A venda de mercadorias por meio deste sítio web realiza-se sob o nome ZARA pela FASHION RETAIL, S.A. uma empresa espanhola com endereço registado na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), registado no Registo Mercantil de A Coruña, no volume 3, 425, Seção Geral, Página 49, Folha C-47, 731, entrada 1 com o número tributário corporativo PT 980489482.

### 3. SEUS PORMENORES E VISITAS A ESTE SÍTIO WEB

A informação ou os dados pessoais que você nos fornece deverão processar-se de acordo com as políticas de proteção de dados. Quando você usa este sítio web, você concorda com o processamento da informação e os pormenores, e declara que toda a informação e todos os pormenores fornecidos são verdadeiros e correspondem à realidade.

### 4. USO DO NOSSO SÍTIO WEB

Quando você utiliza este sítio web e realiza encomendas por meio dele, você concorda em:

- i. Usar este sítio web apenas para fazer pesquisas e encomendas legais.
- ii. Não realizar pedidos falsos ou fraudulentos. Se considerarmos que um pedido deste tipo foi realizado, autorizaremos o seu cancelamento e informaremos as autoridades competentes.

- iii. Informar-nos o seu endereço de e-mail, endereço postal e/ou outros dados de contacto verdadeira e exatamente. você também concorda que nós podemos utilizar esta informação para entrar em contacto consigo se necessário (ver nossa política de privacidade).

Caso você não nos forneça toda a informação de que necessitamos, não poderá realizar o seu pedido.

Quando você realiza um pedido neste sítio web, declara que é maior de 18 anos e é legalmente elegível para aderir a contratos.

## **5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

Os artigos oferecidos neste sítio web estão disponíveis para entregas apenas em Portugal.

## **6. FORMALIZANDO O CONTRATO**

A informação contida nestas condições e os pormenores contidos neste sítio web não constituem uma oferta de venda, mas sim um convite a negociar. Não deverá existir contrato entre você e nós relacionado a quaisquer produtos até que o seu pedido tenha sido expressamente aceite por nós. Caso a sua oferta não seja aceite e o valor correspondente já tenha sido cobrado na sua conta, o montante do mesmo deve ser reembolsado totalmente.

Para realizar um pedido, você deve seguir o procedimento de compra online e fazer clique em "Autorizar Pagamento". Após fazê-lo, você receberá um e-mail confirmando o recebimento do seu pedido (a "Confirmação do Pedido"). Lembre-se que isto não significa que o seu pedido foi aceite, já que constitui uma oferta que você está a nos fazer para comprar um ou mais produtos. Todos os pedidos estão sujeitos à nossa aprovação, que será informada em um e-mail, no qual confirmaremos que o pedido está a enviar-se (a "Confirmação da Entrega"). O Contrato entre nós para a compra de um produto (o "Contrato") deve ser formalizado apenas quando enviamos-lhe a Confirmação da Entrega.

Apenas os produtos listados na Confirmação da Entrega devem estar sujeitos ao Contrato. Nós não somos obrigados a fornecer-lhe quaisquer outros produtos que não tenham sido pedidos até confirmarmos que os mesmos foram enviados em uma Confirmação da Entrega.

## **7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Todos os pedidos de produtos estão sujeitos à disponibilidade dos mesmos. Sendo assim, caso existam dificuldades quanto ao fornecimento de produtos ou não haja mais nenhum item no estoque, reservamos-nos o direito de fornecer-lhe informação sobre produtos substitutos de qualidade e valor igual ou superior que você poderá pedir. Caso você não deseje pedir os produtos substitutos, nós reembolsaremos qualquer quantia possivelmente para por você.

## **8. RECUSA A PROCESSAR UM PEDIDO**

Reservamos-nos o direito de retirar quaisquer produtos deste sítio web a qualquer momento, ou modificar qualquer material ou conteúdo do mesmo. Embora sempre façamos todo o possível para processar todos os pedidos, podem haver circunstâncias excepcionais que nos forcem a recusar o

processamento de um pedido após o envio da Confirmação do Pedido, e reservamos-nos o direito de fazê-lo a qualquer momento.

Nós não nos responsabilizamos por eventuais retiradas de quaisquer produtos deste sítio web ou eventuais retiradas ou modificações de qualquer material ou conteúdo deste sítio web, por sua parte ou por parte de terceiros, ou pelo não processamento de uma ordem uma vez que já tenhamos enviado a Confirmação do Pedido

## **9. ENTREGA**

Apesar da cláusula 7 acima, referente à disponibilidade do produto, e salvo em circunstâncias extraordinárias, empenhar-nos-emos em enviar o pedido consistindo nos produto(s) listados em cada Confirmação de Entrega anterior à data indicada na Confirmação de Entrega em questão ou, se nenhuma data de entrega for especificada, no prazo estimado indicado no momento de selecionar a forma de pagamento e, em qualquer caso, dentro de um período máximo de 30 dias a partir da data da Confirmação do Pedido.

Contudo, podem haver atrasos por motivos tais como tributação de produtos, a ocorrência de circunstâncias não previstas ou problemas na zona de entrega.

Sobre o cartão-presente virtual, nós o entregamos na data indicada por você no ato da realização do pedido.

Se, por quaisquer motivos, formos incapazes de cumprir com a data de entrega, informar-lhe-emos sobre tal situação, dando-lhe a opção de continuar com a compra, estabelecer uma nova data de entrega ou cancelar o pedido com reembolso total da quantia paga. Em qualquer caso, tenha em mente que não realizamos entregas domésticas em sábados ou domingos, exceto no caso do cartão-presente virtual, que será entregue na data especificada por você.

Aos efeitos destas condições, "a entrega" deve ter sido realizada ou o pedido "entregue" quando você ou um terceiro indicado por você estiver fisicamente em posse das mercadorias, o que se evidenciará pela assinatura do recibo do pedido no endereço de entrega indicado.

Considerar-se-á entregue o cartão-presente tal como determinado nos Termos de Uso do cartão-presente e, em qualquer caso, no momento do envio deste ao endereço de e-mail especificado por você.

## **10. INCAPACIDADE DE ENVIAR**

Caso nos seja impossível entregar a sua encomenda, tentaremos encontrar um local seguro para deixá-la. Caso não encontremos um local seguro, sua encomenda será reencaminhada ao nosso armazém. Também deixaremos uma nota indicando onde a sua encomenda está e o que fazer para que a entreguemos novamente. Se você não estiver no local de entrega na hora acordada, rogamos-lhe que entre em contacto connosco para que possamos organizar a entrega para outro dia.

Se, após 30 dias a partir da data em que sua encomenda está disponível para entrega, o pedido não puder ser entregue por motivos que não nos compitam, nós poderemos presumir que você deseja cancelar o contrato, e o mesmo será finalizado. Como resultado do término do acordo, devolver-lhe-emos todos os pagamentos que recebemos de você, incluindo a taxa de entrega (exceto para quaisquer custos adicionais derivados da sua opção por qualquer método de entrega diferente ao por nós oferecido) sem quaisquer atrasos indevidos, e em qualquer tarifa, 14 dias a partir da data na qual este acordo foi finalizado.

Por favor considere que o transporte derivado do término do contrato pode ter um custo adicional, que poderemos cobrar de você.

Esta cláusula não se aplica ao cartão-presente virtual, cuja entrega é controlada pelas provisões dos termos de uso do cartão-presente e as provisões da cláusula 9 acima.

## **11. TRANSMISSÃO DE RISCO E PROPRIEDADE DOS PRODUTOS**

Os riscos do produto devem ser responsabilidade sua a partir do momento da entrega.

Você assumirá a propriedade dos produtos quando recebermos o pagamento total das quantias devidas referentes aos mesmos, incluindo taxas de entrega, ou no momento da entrega (tal como definido na cláusula 9 acima), se isso ocorrer posteriormente.

## **12. PREÇO E PAGAMENTO**

O preço dos produtos será estipulado sempre no nosso sítio web, exceto no caso de um erro evidente. Embora façamos todos os esforços possíveis para garantir que os preços divulgados no sítio web estão corretos, erros podem acontecer. Se descobirmos um erro no preço de qualquer um dos produtos oferecidos por você, informar-lhe-emos o antes possível e dar-lhe-emos a opção de confirmar o seu pedido com o preço correto ou cancelá-lo. Caso não seja possível contactar consigo, consideraremos o pedido como cancelado e todas as quantias pagas ser-lhes-ão reembolsadas totalmente.

Nós não somos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto com um preço incorreto mais baixo (mesmo quando já tenhamos enviado a Confirmação da Entrega) no caso de algum erro no preço ser evidente e inequívoco e poder ter sido razoavelmente reconhecido por você como preço incorreto.

Os preços no sítio web incluem IVA, mas não taxas de entrega, que são adicionadas ao preço total conforme indicado no nosso Guia de Compras - Taxas de Entrega.

Os preços podem mudar a qualquer momento. Entretanto, exceto quando estipulado acima, as mudanças não devem afetar os pedidos pelos quais enviamos uma Confirmação de Pedido.

Uma vez que você seleciona todos os artigos que deseja comprar, os mesmos serão adicionados à sua cesta e o passo seguinte será processar o pedido e efetuar o pagamento. Para este fim você deve seguir os passos do processo de compra, preenchendo ou verificando a informação solicitada em cada passo.

Além disso, ao longo do processo de compra, antes do pagamento, você pode alterar os pormenores do seu pedido. Você recebe uma descrição detalhada do processo de compra no Guia de Compras. Além disso, se você for um utilizador registado, um registo de todos os pedidos feitos por você estará disponível na área "Minha Conta".

Você pode usar, como forma de pagamento, os cartões Visa, Mastercard, American Express e Affinity Card, além do PayPal. Você também pode pagar integral ou parcialmente o preço da sua compra com um cartão-presente ou um voucher da Zara emitido pela Fashion Retail, S.A. ou Zara (PortugalConfecções S.A.

Para minimizar o risco de acesso não-autorizado, os dados do seu cartão de crédito serão encriptados. Uma vez que recebermos o seu pedido, faremos uma pré-autorização no seu cartão para garantir que há fundos suficientes para completar a transação. A cobrança no seu cartão será efetuada quando o seu pedido deixar o armazém.

Se a sua forma de pagamento for o PayPal, a cobrança efetuar-se-á quando confirmarmos o seu pedido.

Quando você fizer clique em "Autorizar Pagamento", você estará a confirmar que o cartão de crédito é seu ou você é o detentor por direito do cartão-presente ou o voucher.

Os cartões de crédito estão sujeitos a verificação e autorização pela entidade emissora do cartão, mas se a entidade não autorizar o pagamento, não seremos responsáveis por quaisquer atrasos ou falhas na entrega, e não poderemos formalizar nenhum contrato consigo.

### **13. COMPRANDO MERCADORIAS COMO VISITANTE**

A funcionalidade de comprar mercadorias como visitante também está disponível no sítio web. Neste tipo de compra, apenas os dados essenciais para o processamento do seu pedido lhe serão requisitados. Na conclusão do processo de compra, você contará com a possibilidade de registar-se como um utilizador ou continuar como um utilizador não-registado.

### **14. IMPOSTO ADICIONAL**

De acordo com as regras e os regulamentos em vigor, todas as compras feitas pelo sítio web estão sujeitas ao Imposto Adicional (VAT), exceto aquelas a serem enviadas a clientes nas Ilhas Canárias, em Ceuta ou Melilla.

Com respeito a isso, e conforme o Capítulo I do Título V da Diretiva de Conselho 2006/112/EC de 28 de Novembro de 2006, no sistema comum do imposto adicional, o local de fornecimento deve pertencer a um estado membro do endereço onde os itens devem ser entregues, e o VAT aplicável deve estar de acordo com o valor predominante em cada estado membro onde os itens devem ser fornecidos segundo os pedidos realizados.

Conforme as regras e os regulamentos aplicáveis em cada jurisdição, a regra da "cobrança reversa" (artigo 194 da Ordem 2006/112) pode aplicar-se a mercadorias fornecidas em alguns estados membros

da União Europeia se o cliente for uma pessoa tributável por motivos de VAT. Se este for o caso, nenhum VAT seria cobrado por nós, sujeito a confirmação pelo receptor de que o VAT nos itens fornecidos seriam contabilizados pelo cliente, sob o procedimento de cobrança reversa.

Quanto a pedidos a serem fornecidos nas Ilhas Canárias e Ceuta e Melilla, eles estariam isentos de VAT, tal como referido no artigo 146 da ordem referida acima, sujeito à aplicação dos impostos relevantes e deveres alfandegários conforme as leis e os regulamentos vigentes.

## **15. POLÍTICA DE TROCA/**

### **15.1 Direito legal à revogação**

Direito legal à revogação

Se você está a contratar como um consumidor, você tem o direito a revogar o contrato, em até 14 dias, sem apresentar nenhuma razão.

O período de retirada expirará após 14 dias a partir do dia em que você adquire, ou um terceiro - que não o entregador - indicado por você adquire fisicamente múltiplas mercadorias em um pedido entregue separadamente, 14 dias a partir do dia no qual você ou este terceiro indicado por você adquiriu fisicamente a última mercadoria.

Para exercer o direito à retirada, você pode notificar-nos na ZARA, pelo número de telefone 800 202 600, pelo e-mail [contact@zara.com](mailto:contact@zara.com) ou por nosso formulário de contacto, da sua decisão de retirar-se deste contrato por uma declaração inequívoca (exemplo: uma carta enviada por correio ou e-mail). Você pode utilizar o formulário modelo de revogação, tal como delimitado no Annex, mas isso não é obrigatório.

Para respeitar o prazo de retirada, basta enviar o seu comunicado referente ao seu exercício do direito de revogar, antes que o período de revogação expire.

#### Efeitos da revogação

Se você revogar este contrato, nós deveremos reembolsar todos os pagamentos recebidos de você, incluindo os custos da entrega (com exceção dos custos suplementares decorrentes da sua escolha por um tipo de entrega que não seja o tipo menos caro padrão, oferecido por nós) sem atraso indevido e em qualquer evento não mais tarde do que 14 dias, a partir do dia em que você foi informado sobre a sua decisão de revogar este contrato. Nós efetuaremos tal reembolso usando as mesmas formas de pagamento que você utilizou para a transação original. Em qualquer caso, você não pagará nenhuma taxa decorrente de tal reembolso. Apesar do supracitado, nós poderemos reter o reembolso até que recebamos as mercadorias de volta, ou até que você demonstre evidências de que mandou as mercadorias de volta - a opção que ocorrer antes.

Você deve mandar de volta ou entregar as mercadorias, ou enviá-las a nós na loja da ZARA em Portugal, sem atraso indevido e nunca não mais tarde do que 14 dias a partir do dia em que você nos comunicou sobre a revogação do contrato. O prazo final é cumprido se você retornar as mercadorias antes que o período de 14 dias expire.

A não ser que você entregue as mercadorias na loja ZARA em Portugal ou retorne as mercadorias por meio de um courier determinado por nós, você deve arcar com as despesas de devolução.

Você é responsável apenas por uma eventual diminuição de valor de mercadoria decorrente da entrega, e não do que é necessário estabelecer a natureza, as características e o funcionamento das mercadorias.

## **15.2 Direito contratual de revogação**

Adicionalmente ao direito legalmente reconhecido de cancelamento para consumidores e utilizadores, mencionado na cláusula 15.1 acima, nós concedemos-lhe um período de 1 mês a partir da confirmação da expedição dos produtos para devolver os mesmos (exceto aqueles mencionados na cláusula 15.3 abaixo, para o qual o direito ao cancelamento se exclui). A devolução do cartão-presente é definida pelos termos de uso do cartão-presente.

No caso de você devolver as mercadorias dentro do termo contratual do direito de revogação, uma vez que o período estatutário houver expirado, reembolsar-lhe-emos apenas com as quantias pagas por tais produtos. Você será responsável pelos custos diretos da devolução do produto quando a devolução não realizar-se em uma loja ZARA em Portugal ou você devolver as mercadorias por um courier determinado por nós.

Você pode exercer o seu direito de revogação de acordo com a provisão da cláusula 15.1 acima. No entanto, você deve informar-nos sobre sua intenção de revogar o contrato de acordo com o termo legal de revogação. Você deve, em qualquer caso, entregar-nos as mercadorias dentro do prazo de 1 mês, a partir da confirmação da expedição

## **15.3**

Você não deve ter o direito a cancelar o contrato quando se tratar da entrega dos seguintes produtos:

- i. Itens customizados
- ii. CDs e DVDs de música sem embalagem original.
- iii. Mercadorias seladas que não estejam aptas à devolução por motivos de higiene e que tenham sido abertas após a entrega.

O seu direito a cancelar o contrato deve aplicar-se exclusivamente aos produtos que são devolvidos nas mesmas condições nas quais você os recebeu. Nenhum reembolso realizar-se-á se o produto tiver sido

usado além de sua simples abertura, para produtos que não estão na mesma condição que quando foram entregues ou quando danificaram-se; portanto, cuide do(s) produto(s) enquanto estiverem em sua posse. Favor devolver os produtos usando ou incluindo todas as embalagens e instruções originais, além de quaisquer outros documentos anexos ao produto, se houver. Em qualquer caso, você deve enviar o produto para devolução juntamente com o recibo que receberá na entrega do produto. Você encontrará um resumo sobre o exercício deste direito de cancelamento ao receber o pedido.

No ato do cancelamento, os respectivos produtos devem ser devolvidos tal como indicado:

(i) Devoluções em quaisquer lojas ZARA:

Você pode devolver qualquer produto em qualquer loja ZARA no país onde o seu produto foi entregue que tenha a mesma seção que abriga a mercadoria que você deseja devolver. Neste caso, você deve voltar à mesma e apresentar, juntamente com a mercadoria, um recibo completo incluído com a entrega do produto.

(ii) Devoluções por courier

Ao devolver o(s) produto(s) por um courier determinado por nós, você deve entrar em contacto connosco por meio do nosso formulário web ou pelo número de telefone 800 202 600, para que o produto seja entregue na sua casa. Você deve mandar o produto na mesma embalagem recebida aos endereços listados na seção "Devolução" deste sítio web.

Nenhuma das duas opções acima acarretar-lhe-á qualquer custo adicional. Se você comprou quaisquer mercadorias como um convidado, você pode solicitar devoluções via courier por telefone, pelo número 800 202 600.

Se você não deseja devolver os produtos usando as opções gratuitas disponíveis, você será responsável pelos custos da entrega. Por favor note que se você decidir devolver-nos os itens "dinheiro na entrega", estaremos autorizados a cobrar-lhe por quaisquer custos que possam surgir.

Após examinar o artigo, informar-lhe-emos se você tem direito ao reembolso das quantias pagas. Os custos de entrega serão reembolsados quando o direito ao cancelamento for exercido dentro do período estatutário e todas as mercadorias nas quais a parcela relevante consiste forem devolvidas. O reembolso será pago o mais rápido possível e, em todos os casos, em até 14 dias a partir da sua notificação sobre sua intenção de cancelar. Apesar do supracitado, nós poderemos reter o reembolso até que recebamos as mercadorias de volta ou que você demonstre evidências de que mandou as mercadorias de volta - a opção que ocorrer antes. O reembolso sempre será pago com o mesmo método que você utilizou para sua compra.

Você deve assumir o custo e o risco de devolver-nos os produtos se você não escolheu alguma das três opções de devolução gratuita, tal como indicado abaixo.

Se você tem quaisquer perguntas, entre em contacto connosco via nosso formulário de contacto ou pelo número de telefone 800 202 600.

#### **15.4 Devoluções de produtos defeituosos**



Nos casos nos quais você considerar que no momento da entrega o produto não encontra-se tal qual estipulado no contrato, você deve entrar em contacto connosco imediatamente via nosso formulário de contacto, fornecendo os detalhes do produto e o dano ocorrido, ou chamando-nos pelo telefone no número 800 202 600, e indicaremos o que deve fazer.

Você pode devolver o produto em qualquer loja ZARA em Portugal ou entregando-o a um courier, que o enviará à sua casa. Você deve devolver o produto juntamente com o recibo que receberá com o produto quando o mesmo for entregue.

Nós avaliaremos cuidadosamente a mercadoria devolvida e notificar-lhe-emos por e-mail dentro de um prazo razoável, se o produto for restituído ou realocado (conforme apropriado). A restituição ou o realocação do artigo deve ocorrer o mais rápido possível e, em todos os casos, em até 14 dias a partir da data na qual enviamos-lhe um e-mail confirmando que a restituição ou o realocação do produto ocorrerá.

As quantias pagas pelos produtos devolvidos por quaisquer danos ou defeitos, quando existirem de fato, serão reembolsadas totalmente, incluindo os custos de entrega relacionados ao envio do artigo e os custos que você tiver em devolvê-los. A restituição deve ser paga com os mesmos métodos que você utilizou para pagar a compra.

Todos os direitos reconhecidos na legislação atual devem ser, em qualquer caso, garantidos.

### **15.5 Troca de tamanho**

Se entender que o artigo por si adquirido não corresponde ao tamanho adequado, tem a possibilidade de solicitar a troca de tamanho, sem ter de pagar qualquer serviço adicional de entrega do novo artigo, conquanto devolva o artigo original. Esta possibilidade é independente do Direito de resolução, que continua a existir, quer do ponto de vista legal, quer do ponto de vista contratual. Pode solicitar a troca de tamanho através de “Encomendas e Devoluções”, secção de “a minha conta” neste Website. Deve seleccionar o novo tamanho do seu artigo e assegurar que (i) é o mesmo artigo, (ii) o preço no Website é igual ou superior ao preço que pagou pelo artigo original (tenha em atenção que, apenas neste caso, não será reembolsada pela diferença de preço) e (iii) apenas se o pagamento tiver sido efectuado através de alguns meios de pagamento (ver Cláusula 12 destes termos e condições para mais informações), apenas se cumpris estes requisitos poderá solicitar a alteração de tamanho. Apenas se todos estes requisitos estiverem cumpridos, terá acesso à opção de troca de tamanho.

Uma vez solicitada a troca de tamanho e seleccionado o método de devolução, terá de entregar o artigo original, ou numa loja Zara em território português ou através da empresa de distribuição que lho tenha enviado para casa. O artigo original terá de ser devolvido sem qualquer atraso, e nunca após 14 dias desde o período de 14 dias de calendário desde o pedido de troca de tamanho. Nenhuma das opções de método de devolução acarretará um custo adicional.

Se optar pela entrega numa loja Zara em território Português, deverá apresentar o artigo original acompanhado pelo talão que lhe foi disponibilizado na respectiva entrega. Se optar pela entrega à empresa de distribuição, deverá devolver o artigo original na embalagem em que o tenha recebido e seguindo as instruções da secção “Encomendas e Devoluções” deste website.

Após, ter escolhido o “Encomendas e Devoluções”, enviaremos a nova ordem com o artigo no tamanho solicitado em dois ou três dias úteis desde a data do pedido de alteração de tamanho, e nunca para além do período máximo de 30 dias.

Tenha em atenção que, se após 14 dias de calendário desde a data do pedido de alteração de tamanho, não tiver entregue o artigo original, reservamo-nos no direito de lhe cobrar os custos correspondentes ao novo pedido gerado, de acordo com o previstos nestes termos e condições.

## **16. RESPONSABILIDADE E RENÚNCIA À RESPONSABILIDADE**

A não ser quando expressamente indicado nestas condições, nossa responsabilidade referente a qualquer produto adquirido no nosso sítio web deve limitar-se estritamente ao preço da compra do tal produto.

Apesar do supracitado, nossa responsabilidade não deve ser protelada nem limitada nos seguintes casos:

- i. No caso de morte ou danos pessoais causados por nossa negligência;
- ii. No caso de fraude ou procedimento fraudulento enganoso; ou
- iii. Em qualquer caso no qual o mesmo era ilegal ou ilícito para excluir, limitar ou tentar excluir ou limitar a nossa responsabilidade.

Apesar do parágrafo acima, e dentro do âmbito legalmente permitido, a não ser que estas condições indiquem de outra maneira, nós não devemos aceitar quaisquer responsabilidades pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem:

- i. perda de receita ou vendas;
- ii. perda de negócio;
- iii. perda de lucros ou contratos;
- iv. perda de poupanças premeditadas;
- v. perda de dados; e
- vi. perda de tempo de trabalho ou horário de expediente.

Devido à natureza aberta deste sítio web e a possibilidade de ocorrerem erros no armazenamento e na transmissão de informação digital, nós não garantimos a exatidão e a segurança da informação transmitida ou obtida por meio deste sítio web, a não ser quando expressamente indicado.

Todas as descrições, informações e materiais de produto exibidos neste sítio web são fornecidos "como tal", sem garantias expressas ou implícitas no mesmo, exceto naqueles legalmente estabelecidos. Neste sentido, se você estiver a contratar como cliente ou utilizador, somos obrigados a entregar mercadorias que estejam em conformidade com o contrato, permanecendo da sua responsabilidade qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega. É de comum entendimento que as mercadorias estão em conformidade com o contrato quando as mesmas: (i) cumprem com a descrição dada por nós e possuem as qualidades que apresentamos neste sítio web, (ii) estão aptas da forma que mercadorias deste tipo normalmente estão e (iii) exibem a qualidade e o desempenho normalmente presentes em mercadorias deste tipo. No alcance permitido pela lei, nós excluimos todas as garantias, exceto aquelas que não possam ser excluídas legitimamente em favor dos consumidores e utilizadores.

Os produtos que vendemos, especialmente os feitos artesanalmente, frequentemente possuem as características dos materiais naturais usados na sua fabricação. Estas características, tais como variações em grão, textura nós e cores, podem não ser consideradas defeitos ou danos. Pelo contrário, você deve contar com sua presença e apreciá-los. Nós selecionamos apenas produtos da mais alta qualidade, mas as características são inevitáveis e devem ser aceites como parte da aparência individual do produto.

As provisões nesta cláusula não deve afetar os seus direitos como consumidor e utilizador, nem o seu direito a cancelar o contrato.

## **17. PROPRIEDADE**

Você reconhece e concorda que todos os copyrights, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual aos materiais ou conteúdos fornecidos como parte do sítio web nos pertencem sempre, ou àqueles que nos concedem sua licença de uso. Você pode utilizar tal material apenas no âmbito expressamente autorizado por nós ou pelos utilizadores licenciados. Isso não o impede de usar este sítio web no âmbito necessário para copiar a informação no seu pedido ou nos pormenores do contacto.

## **18. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES VIA COMPUTADOR**

Você não deve fazer uso indevido deste sítio web introduzindo intencionalmente um vírus, cavalo de Troia, worm, logic bombs ou quaisquer softwares ou materiais tecnologicamente danosos. Você não deve tentar acessar, sem autorização, este sítio web, o servidor no qual este sítio web é hospedado ou qualquer servidor, computador ou banco de dados relacionados ao nosso sítio web. Você concorda em não atacar este sítio web por meio de quaisquer ataques de rejeição de serviço ou ataque de rejeição de serviço distribuída.

A falha no cumprimento desta cláusula deve ser considerada uma infração, tal como definido pelos regulamentos aplicáveis. Nós relataremos quaisquer falhas no cumprimento deste regulamento às autoridades correspondentes, e cooperaremos com elas para descobrir a identidade do responsável pelo ataque. Do mesmo modo, no caso de falha no cumprimento com esta cláusula, a autorização de uso deste sítio web deverá ser suspensa imediatamente.

Nós não deveremos ser considerados responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos resultantes de ataque de rejeição de serviço, vírus, outro software ou material tecnologicamente danoso ou prejudicial que possa afetar o seu computador, equipamento IT, dados ou materiais como resultado da utilização deste sítio web ou da descarga de conteúdo do mesmo, ou de outro sítio encaminhado pelo mesmo.

#### **19. LINKS A PARTIR DO NOSSO SÍTIO WEB**

Se o nosso sítio web contiver links direcionados a outros sítios web e materiais de terceiros, tais links serão fornecidos para a obtenção de informação apenas, e nós não teremos qualquer tipo de controle sobre o conteúdo destes sítios web ou materiais. Consequentemente, nós não devemos aceitar quaisquer responsabilidades por quaisquer danos ou prejuízos derivados da sua utilização.

#### **20. COMUNICAÇÃO POR ESCRITO**

Os regulamentos aplicáveis requerem que parte das informações ou notificações que lhe enviamos sejam feitas por escrito. Ao utilizar este sítio web, você concorda que a maior parte da comunicação conosco será feita eletronicamente. Nós entraremos em contacto consigo por e-mail ou dar-lhe-emos informação via publicação de avisos neste sítio web. Por razões contratuais, você concorda em usar estes meios de comunicação eletrónica e aceita que todos os contratos, notificações, informações e outros comunicados que lhe enviamos de forma eletrónica cumprem com as exigências legais de fornecê-los por escrito. Esta condição não afeta os seus direitos, tais como reconhecidos pela lei.

#### **21. notificações**

As notificações que você nos envia devem ser enviadas preferencialmente por meio do nosso formulário de contacto. Apesar das provisões da cláusula 20 acima, e a não ser quando estipulado de outra maneira, nós podemos enviar-lhe notificações tanto por e-mail quanto pelo endereço postal que nos informou ao realizar o pedido.

Deve ficar claro que as notificações foram recebidas e geridas corretamente assim que publicadas no nosso sítio web, 24 horas após serem enviadas por e-mail, ou três dias após a data de publicação em qualquer carta. Como prova de que a notificação foi enviada, deve ser suficiente para provar, no caso de uma carta, que foi corretamente endereçada, que a postagem correta foi paga e que foi devidamente enviada à sede dos correios ou a uma caixa postal, e no caso de um e-mail, que a notificação foi enviada ao endereço de e-mail especificado pelo recetor.

#### **22. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

O compromisso do contrato vale para você e para nós, bem como nossos respectivos sucessores, pessoas que se beneficiaram de transferências feitas por nós e herdeiros.

Você não pode transmitir, renunciar, embargar ou, de nenhuma outra maneira, transferir um contrato ou quaisquer dos direitos ou obrigações derivadas do mesmo sem obter nosso consentimento prévio por escrito.

Nós podemos transmitir, renunciar, embargar subcontratar ou, de qualquer outra maneira, transferir um contrato ou quaisquer dos direitos ou obrigações derivadas do mesmo, em qualquer momento ao longo da vigência do contrato. A fim de evitar quaisquer dúvidas, tais transmissões, cessões, embargos ou outras transferências não devem afetar os direitos que, como aplicável, você detém como consumidor reconhecido por lei ou que cancelem, reduzam ou limitem de qualquer maneira as garantias expressas e tácitas que nós possamos ter lhe dado.

### **23. EVENTOS ALÉM DO NOSSO CONTROLO**

Nós não seremos responsáveis por quaisquer descumprimentos ou atrasos no cumprimento de quaisquer das obrigações que assumimos pelo contrato quando causados por eventos que estão além do nosso controlo razoável ("Força Maior").

O conceito de Força Maior deve incluir qualquer ato, evento, falha no exercício, omissão ou acidente que esteja além do nosso controlo razoável, incluindo, entre outros, os seguintes:

- i. Greve, greve patronal ou outras formas de protesto.
- ii. Agitação civil, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra.
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, enchente, terremoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural.
- iv. Impossibilidade de usar trens, barcos, aeronaves, transporte motorizado ou outros meios de transporte, público ou privado.
- v. Impossibilidade de usar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.
- vi. Decisões, decretos, leis, regulamentos ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.
- vii. Greve, falha ou acidente em transporte marítimo ou fluvial, transporte postal ou em qualquer tipo de transporte.

Deve ficar claro que as nossas obrigações decorrentes dos contratos são suspensas durante o período no qual a Força Maior permanece em efeito, e a nós receberemos a extensão do período no qual cumprir com estas obrigações por um intervalo de tempo que a situação de Força Maior durou. Nós forneceremos todos os recursos razoáveis para dar fim à situação de Força Maior ou para encontrar uma solução que nos permita cumprir com nossas obrigações por efeito do contrato, apesar da situação de Força Maior.

### **24. DIREITOS DE RENÚNCIA**

A ausência de exigência da nossa parte pelo cumprimento estrito da sua parte com quaisquer das obrigações assumidas por você em virtude de um contrato ou destas condições ou a ausência do

exercício, por sua parte, dos direitos ou ações que correspondam a nós em virtude deste contrato ou das condições, não devem constituir a renúncia a ou limitação de tais direitos ou ações, nem exonerá-lo do cumprimento de tais obrigações.

A renúncia por sua parte de um direito ou de uma ação específica não deve constituir a renúncia de outros direitos ou ações decorrentes do contrato ou das condições.

A renúncia por nossa parte de quaisquer destas condições ou dos direitos ou ações derivadas do contratos não deve ter efeito, a não ser quando expressamente estipulado que se trata de uma renúncia de direitos e é formalizado e lhe é notificado, de acordo com as provisões da sessão de notificações acima.

## **25. ANULAÇÃO PARCIAL**

Se qualquer destas condições ou qualquer provisão de um contrato for declarada nula e inválida por firme resolução da autoridade correspondente, os termos e condições remanescentes devem permanecer em efeito, sem serem afetados por tal declaração de anulação.

## **26. ACORDO COMPLETO**

Estas condições e qualquer documento mencionado nas mesmas constituem o acordo completo entre você e nós tal como determina o propósito do mesmo, substituindo qualquer pacto, acordo ou promessa prévia firmada entre você e nós verbalmente ou por escrito.

Você e nós reconhecemos que concordamos com respeito ao contrato sem depender de nenhuma declaração ou promessa feita pela outra parte ou que possa ter sido deduzida de qualquer declaração ou documento nas negociações inseridas pelas duas partes previamente ao referido contrato, exceto aquelas expressamente mencionadas nestas condições.

Nem você nem nós devemos entrar com qualquer ação relacionada a qualquer declaração falsa expressada pela outra parte, verbalmente ou por escrito, antes da data do contrato (a não ser que tal declaração falsa tenha sido feita de maneira fraudulenta) e a única ação que pode ser realizada pela outra parte deve ter ocorrido por quebra de contrato, de acordo com as provisões destas condições.

## **27. NOSSO DIREITO A MODIFICAR ESTAS CONDIÇÕES**

Nós temos o direito de rever e modificar estas condições a qualquer momento.

Você está sujeito às políticas e condições em efeito no momento em que usa este sítio web ou realiza o pedido, exceto quando, por lei ou decisão de entidades governamentais, nós fazemos mudanças retroativamente em tais políticas, termos ou declaração de privacidade. Neste caso, as mudanças possíveis também afetarão pedidos previamente realizados por você.

## **28. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS**

O uso do nosso sítio web e os contratos de compra do produto feitos por tal sítio web deve ser controlado pela legislação espanhola.

Qualquer controvérsia que surja de ou relacione-se a este sítio web ou aos referidos contratos deve ser sujeita à jurisdição não-exclusiva das cortes espanholas.

Se você está a entrar no contrato como um consumidor, nada nesta cláusula deve afetar os seus direitos, tal como reconhecido em qualquer legislação aplicável em efeito.

## **29. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES**

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Por favor mande quaisquer comentários e sugestões por meio do nosso formulário de contacto.

Além disso, não existe nenhum formulário oficial de reclamação disponível para consumidores e utilizadores. Estes podem ser solicitados pelo telefone no número 800 202 600 ou pelo nosso formulário de contacto.

Atualizado em 10.02.2016

ANNEX

Formulário modelo de revogação

(preencha e devolva este formulário apenas se desejar revogar o contrato)

ZARA (PORTUGAL), []:

Eu, por meio desta, notifico que revogo meu contrato de venda das seguintes mercadorias:

Pedido em/recebido em (\*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

Assinatura do consumidor (apenas se este formulário for notificado em papel)

Data

(\*) Apagar se for apropriado