

## **CONDIÇÕES DE COMPRA E UTILIZAÇÃO [WWW.ZARA.COM](http://WWW.ZARA.COM)**

### **1.INTRODUÇÃO**

O presente documento (juntamente com os documentos mencionados em anexo) estabelece as condições que determinam o uso desta página web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) e a compra de produtos no mesmo (doravante "Condições").

Solicitamos-lhe que leia atentamente as condições, as nossas políticas relativamente a cookies e a nossa política de privacidade antes de utilizar esta página web. Ao utilizar esta página web ou ao fazer uma encomenda através da mesma, o cliente está ciente que deve cumprir estas condições e as nossas políticas de privacidade. Portanto, se não concordar com todas as condições e com as políticas de privacidade, não deve utilizar este site.

Estas condições podem ser alteradas, é da sua responsabilidade efetuar a sua leitura periódica, uma vez que as condições vigentes no momento da utilização da página web ou da celebração do contrato (tal como é definido mais adiante) são as que serão aplicáveis.

Caso tenha dúvidas relativamente às condições ou políticas de privacidade, pode contactar-nos através do nosso formulário de contacto.

O Contrato poderá ser formalizado, por escolha sua, em qualquer um dos idiomas em que as Condições estão disponíveis nesta página web.

### **2.OS NOSSOS DADOS**

Esta página web é executada sob a designação ZARA pela ITX PORTUGAL - CONFECÇÕES, S.A., sociedade comercial anónima, com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º49, 2.º esquerdo, 1050120 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número 500 781 419, que é também o número de identificação de pessoa colectiva, com o capital social de € 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil euros), com o número de telefone 800 202 600 e o e-mail [info-pt@zara.com](mailto:info-pt@zara.com)

### **3.OS SEUS DADOS E AS SUAS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB**

A informação ou os dados facultados pelo cliente serão tratados em conformidade com o estabelecido na Política de Privacidade. Ao utilizar esta página Web, o cliente está a consentir o tratamento da dita informação e dados e declara que toda a informação ou dados que nos facultar são verdadeiros e correspondem à realidade.

### **4.UTILIZAÇÃO DA NOSSA PÁGINA WEB**

Ao utilizar a nossa página Web e/ou ao fazer encomendas através da mesma, o cliente compromete-se a:

- 4.1. Utilizar esta página Web apenas para fazer consultas ou encomendas legalmente válidas.
- 4.2. Não efetuar nenhuma encomenda falsa ou fraudulenta. Se, racionalmente, pudermos considerar que foi efetuada uma encomenda desta índole, teremos autorização para anulá-la e informar as autoridades competentes.
- 4.3. Facultar-nos o seu endereço eletrónico, endereço postal e/ou outros dados de contacto, de forma verdadeira e exata. Consente, igualmente, na utilização da informação fornecida para entrarmos em contacto com o cliente (se for necessário consultar a nossa Política de Privacidade).

Se não nos facultar todas as informações necessárias, não poderemos dar seguimento à sua encomenda.

Ao fazer uma encomenda através desta página Web, declara ser maior de 18 anos e ter capacidade legal para celebrar contratos.

### **5.DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

Os artigos apresentados nesta página web estão disponíveis para entregas apenas em Portugal.

Se desejar pode encomendar artigos de outro Estado-Membro da UE, fora de Portugal, através desta página web, sendo que, os artigos encomendados só podem ser entregues nas lojas ZARA ou nos endereços de entrega, em Portugal.

### **6.CELEBRAÇÃO DO CONTRATO**

Para efetuar uma encomenda, deverá seguir o procedimento de compra online e clicar em «Autorizar Pagamento», sendo que antes deverá ler e aceitar as presentes

Condições de Compra. Ao fazê-lo, encontra-se a celebrar um contrato de compra e venda conosco (o “Contrato”). Receberá posteriormente, um e-mail a acusar a receção da sua encomenda (a «Confirmação de Encomenda»). Receberá também um e-mail, no qual confirmaremos que o pedido foi enviado (a “Confirmação de Entrega”). Deverá ser anexado um bilhete electrónico com os detalhes da sua encomenda à Confirmação de Entrega (o “E-ticket”).

## **7.DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Todas as encomendas de produtos estarão sujeitas à disponibilidade dos mesmos. Neste sentido, se ocorrer qualquer dificuldade relativamente ao fornecimento de produtos ou se não houver artigos em stock, nós informá-lo-emos imediatamente da indisponibilidade, e reembolsaremos qualquer quantia por si eventualmente paga no prazo de 30 dias.

## **8.ENTREGA**

Sem prejuízo do estabelecido na Cláusula 7 anterior, relativa à disponibilidade dos produtos, e a menos que ocorram circunstâncias extraordinárias, tentaremos enviar a encomenda relativa aos produtos mencionados em cada Confirmação de Entrega anterior à data indicada na Confirmação de Entrega em questão ou, se não tiver sido especificada nenhuma data de entrega, no prazo de 30 dias a contar da data de Confirmação do Pedido.

Não obstante, podem ocorrer atrasos por qualquer um dos seguintes motivos:

- personalização dos produtos;
- artigos especializados; • circunstâncias não previstas; ou
- problemas na zona de entrega.

Relativamente ao cartão-presente virtual, entregamos na data indicada por si no acto da realização do pedido.

Se formos incapazes de cumprir com a data de entrega por motivos não decorrentes da nossa responsabilidade, informá-lo-emos dessa circunstância dando-lhe a opção de continuar com a sua compra, estabelecer uma nova data de entrega, ou cancelar o pedido com reembolso total do montante pago, sem prejuízo de todos os restantes direitos que lhe assistam nos termos da legislação aplicável. Em qualquer dos casos,

não efetuamos entregas aos sábados nem aos domingos, exceto no caso do cartão-presente virtual, que será entregue na data indicada por si.

De acordo com estas condições, a “entrega” deve ter sido realizada ou o pedido “entregue” quando o cliente ou um terceiro indicado por si estiver fisicamente na posse dos produtos, o que se evidenciará pela assinatura do recibo do pedido no endereço de entrega indicado.

Considerar-se-á entregue o cartão-presente tal como previsto nos seus Termos de Utilização e, em qualquer caso, no momento do envio deste para o endereço de e-mail indicado por si.

## **9.IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA**

Caso nos seja impossível entregar a sua encomenda deixaremos uma nota a indicar onde se encontra a sua encomenda e o que fazer para que a entreguemos novamente. Se não estiver no local de entrega na hora acordada, solicitamos-lhe que entre em contacto connosco para que possamos organizar a entrega para outro dia.

Por favor, note que, em caso de não entrega do produto no prazo estipulado, poderão ser-lhe cobradas as despesas relativas à armazenagem dos produtos e às novas tentativas de entrega.

Esta cláusula não se aplica ao cartão-presente virtual, cuja entrega é regida pelos termos de uso do cartão-presente e pelas regras constantes da cláusula 8 acima.

## **10. ENTREGA INSTANTÂNEA**

Se o cliente escolheu a opção de entrega em loja, poderá receber uma notificação do nosso serviço de “Entrega Instantânea” a informar que está disponível para os artigos do seu pedido. O referido serviço está dependente da disponibilidade do stock e de outros factores, não podendo, por essa razão, ser escolhido pelo cliente quando faz o seu pedido. Se receber a notificação de que a “Entrega Instantânea” está disponível, o seu pedido estará disponível para recolha na loja por si indicada, antes das datas de entrega previstas na secção Guia de Compra do nosso site.

Uma vez que o seu pedido “Entrega Instantânea” foi preparado, entraremos em contacto com o cliente para avisar que pode ir levantar o pedido. O pedido pode ser levantado pessoalmente (mediante a apresentação do número do pedido e um

documento comprovativo da sua identidade) ou pode nomear outra pessoa para recolher o seu pedido. Nesse caso, a pessoa nomeada terá que apresentar o número do pedido e um documento comprovativo da sua identidade.

Os termos desta Cláusula 10 (juntamente com os restantes termos) serão aplicados ao cliente se este efectuar uma compra através do serviço “Entrega Instantânea”, estando também sujeito a quaisquer outras normas aplicáveis.

## **11. TRANSFERÊNCIA DOS RISCOS E DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS**

Os riscos dos produtos estarão a cargo do cliente a partir do momento da sua entrega.

O cliente adquirirá a propriedade dos produtos quando recebermos o pagamento total dos montantes devidos relativamente aos mesmos, incluindo os portes de envio, ou no momento da entrega (de acordo com a definição contida na Cláusula 8 anterior), se esta data for posterior.

## **12. PREÇO E PAGAMENTO**

O preço de cada produto será aquele que for estipulado, em cada momento, na nossa página Web, salvo em caso de erro evidente. Apesar de tentarmos garantir que todos os preços que figuram na página estejam corretos, podem ocorrer erros. Se detetarmos um erro no preço de algum dos produtos que o cliente encomendou, informá-lo-emos com a maior brevidade possível e dar-lhe-emos a opção de confirmar novamente a encomenda com o preço correto ou de anulá-la. Se não conseguirmos entrar em contacto com o cliente, a encomenda será cancelada e ser-lhe-á reembolsado, na íntegra, o montante pago.

Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto ao preço inferior incorreto (ainda que tenhamos enviado a Confirmação de Envio) se o erro no preço for óbvio e inequívoco e se pudesse ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto.

Os preços desta página Web incluem IVA mas não incluem os portes de envio, que serão acrescentados ao montante total em dívida, de acordo com o exposto no nosso Guia de Portes de Envio.

Os preços podem ser alterados em qualquer momento, mas (exceto nos termos estabelecidos anteriormente) as possíveis alterações não afetarão as encomendas para as quais já tenhamos enviado uma Confirmação de Encomenda.

Uma vez realizadas as suas compras, todos os artigos que deseja comprar foram adicionados ao seu carrinho e os passos seguintes serão a conclusão da encomenda e o pagamento. Para tal, deverá seguir os passos do processo de compra, preenchendo ou verificando a informação solicitada em cada passo.

Além disso, durante o processo de compra, antes do pagamento, o cliente pode alterar os dados do seu pedido. O utilizador tem uma descrição detalhada do processo de compra no Guia de Compras. Se for um utilizador já registado, estará disponível na área "Minha Conta" um registo de todos os pedidos realizados pelo utilizador. Poderá efetuar o pagamento com os cartões Visa, Mastercard, American Express, Affinity Card e PayPal. Poderá, igualmente, pagar a totalidade ou uma parte do preço das suas compras com um cartão de oferta ou um cartão de pagamento ZARA, emitido por ITX (PORTUGAL) – CONFECÇÕES, S.A.

Por favor, tenha em conta que a opção "Troca de tamanho" apenas está disponível quando são utilizados os seguintes meios de pagamento: American Express, MasterCard e VISA.

Para reduzir os riscos de acesso não autorizado, os dados do seu cartão crédito serão encriptados. Após a receção da sua encomenda, faremos uma pré-autorização ao seu cartão para garantir que existem fundos suficientes para completar a transação. Efetuar-se-á o débito no seu cartão assim que a sua encomenda sair dos nossos armazéns.

Se a sua forma de pagamento for o Paypal o débito efetuar-se-á no momento em que lhe confirmarmos o pedido.

Ao clicar em «Finalizar Pedido», o cliente confirma que o cartão de crédito é seu ou que é o legítimo proprietário do cartão de oferta ou do cartão de pagamento.

Os cartões de crédito estão sujeitos a verificações e a autorizações por parte das entidades emissoras, mas se estas não autorizarem o pagamento, não seremos responsáveis por nenhum atraso ou falta de entrega e não poderemos formalizar nenhum Contrato com o cliente.

Os pagamentos das encomendas poderão ser processados pela Fashion Retail, empresa do Grupo Inditex, que recebe e processa tais pagamentos por conta da ZARA, estando devidamente autorizada para o efeito. A bem da clareza, note-se que em caso algum deverá a Fashion Retail ser considerada como parte no presente contrato (nomeadamente como vendedora dos produtos ZARA).

### **13. COMPRE COMO CONVIDADO**

Esta página web também permite a compra através da funcionalidade de compra como convidado. Nesta modalidade de compra, são solicitados apenas os dados imprescindíveis para poder realizar o seu pedido. Uma vez finalizado o processo de compra, será oferecida a possibilidade de se registar como utilizador ou continuar como utilizador não registado.

### **14. IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTADO**

Todas as compras efetuadas através desta página Web estão sujeitas à taxa de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) portuguesa em vigor.

### **15. POLÍTICA DE TROCA**

#### **15.1 Direito de livre resolução do contrato**

De acordo com as normas aplicáveis se estiver a contratar como consumidor, o cliente tem o direito legalmente consagrado a resolver o contrato, até 14 dias, após a sua celebração sem apresentar nenhuma razão.

O período de livre resolução expirará após 14 dias a partir do dia em que o cliente (ou um terceiro - que não o transportador - indicado por si) adquire fisicamente vários artigos num pedido entregue separadamente, 14 dias a partir do dia no qual o cliente (ou este terceiro indicado por si) adquiriu fisicamente o último produto. Para exercer o direito livre resolução do contrato, o cliente pode contactar-nos através do número de telefone 800 202 600, através do chat disponível na página web e na aplicação móvel, via redes sociais (Facebook e Twitter) ou através do nosso formulário de contacto, da sua decisão de resolver o presente contrato por uma declaração inequívoca (exemplo: uma carta enviada por correio ou e-mail). O cliente pode utilizar o formulário modelo de resolução, tal como consta no Anexo. Contudo, o consumidor pode exercer o direito de livre resolução por qualquer meio, não sendo obrigatória a utilização de qualquer dos meios referidos.

Para respeitar o prazo de livre resolução do contrato, basta enviar a sua comunicação referente ao seu exercício do direito de resolução antes do período de resolução do contrato expirar.

#### Efeitos da resolução do contrato

Se o cliente resolver o Contrato, reembolsaremos o montante pago pelos produtos, e quaisquer outros pagamentos recebidos relativamente ao contrato (com exceção dos custos de devolução se aplicável, e custos suplementares decorrentes do cliente não efetuar a devolução através de qualquer um dos métodos gratuitos mencionados na Cláusula 15.3 e seguinte) sem atraso indevido e desde que não ultrapasse o prazo de 14 dias, a partir do dia em que foi informado sobre a sua decisão de resolver este contrato. Efetuaremos o reembolso através da mesma forma de pagamento que o cliente utilizou para a transação original. Em qualquer caso, o cliente não pagará nenhuma taxa decorrente do referido reembolso. Apesar do supra exposto poderemos reter o reembolso até que recebamos os produtos de volta, ou até que o cliente demonstre evidências de que os devolveu.

O cliente pode enviar os artigos para devolução com a impressão do E-ticket anexado na Confirmação de Entrega ou entrega-los em qualquer loja ZARA em Portugal, podendo neste caso mostrar o e-ticket em formato digital no seu dispositivo móvel ou entregar a impressão do e-ticket, sem atraso indevido, não ultrapassando o prazo de 14 dias a partir da data em que o cliente nos comunicou da resolução do contrato. O prazo final é cumprido se o cliente devolver os produtos antes de ter expirado o período de 14 dias. Esta opção de devolução é gratuita.

A não ser que o cliente entregue os produtos em qualquer loja ZARA em Portugal, o cliente deve suportar as despesas de devolução. Cobraremos um valor fixo (valor a que nos referimos na seção “Trocas & Devoluções”) que será deduzido do valor a devolver ao cliente

Note que, após a entrega da encomenda, se o cliente exercer o direito de resolução do contrato e efectuar a devolução através de uma transportadora escolhida por si e não pela Zara, não podemos assumir o risco na embalagem de devolução quando se refere a causas não imputadas à Zara.

Do mesmo modo, o cliente é o responsável pelo conteúdo da embalagem de devolução quando optar por um dos métodos de devolução indicados pela Zara. No

caso de existir um erro no conteúdo da embalagem de devolução não imputada à Zara, temos o direito de imputar os custos associados à correspondente devolução, ao cliente, caso aplicável.

Serão salvaguardados todos os direitos reconhecidos pela lei em vigor.

## 15.2 Direito contratual de devolução dos produtos

Adicionalmente ao direito legalmente reconhecido de livre resolução do contrato pelos consumidores, mencionado na cláusula 15.1 acima, concedemos ao cliente um período de 30 dias a partir da data da confirmação da expedição dos produtos para efetuar a devolução dos mesmos (exceto os mencionados na cláusula 15.3 seguinte, para a qual direito da devolução dos produtos se exclui). A devolução do cartão de oferta rege-se pelas Condições de utilização do cartão de oferta. O cliente será responsável pelos custos diretos da devolução do produto se não efectuar a devolução numa loja ZARA em Portugal ou não devolver os produtos através de um ponto de entrega determinado por nós.

O Cliente pode exercer o seu direito de devolução dos produtos de acordo com os termos previstos na cláusula 15.1 acima para o exercício do direito de livre resolução do contrato. No entanto, o cliente deve informar-nos sobre a sua intenção de devolver os produtos e entregar-nos os produtos dentro do prazo de 30 dias, a partir da confirmação da expedição. Ou seja, no caso de devolução dos produtos pelo cliente, este terá que devolver os artigos de modo a garantir que estes sejam recebidos pela Zara no prazo de 30 dias a partir da data de confirmação de expedição.

## 15.3 Condições do exercício do direito contratual de devolução dos produtos

O cliente não tem o direito contratual de devolução dos produtos, previsto na cláusula 15.2 relativamente aos seguintes produtos:

- i. Artigos personalizados
- ii. CDs e DVDs de música sem a embalagem original.
- iii. Produtos selados que não estejam aptos à devolução por motivos de higiene e que tenham sido abertas após a entrega.

O direito contratual de devolução dos produtos deve aplicar-se exclusivamente, aos produtos que possam ser devolvidos nas mesmas condições em que o cliente os recebeu. Não será efetuado nenhum reembolso se o produto tiver sido utilizado para

além da simples abertura da respetiva embalagem ou se tiver sofrido danos; por isso, o cliente deverá ser cuidadoso com os produtos enquanto estes estiverem na sua posse. Por favor, devolva o artigo, utilizando ou incluindo a embalagem original. Deverá incluir, igualmente, todas as instruções, etiquetas, documentos e embalagens dos produtos. Em todo o caso, deverá entregar, devidamente preenchido, o talão que recebeu no momento da entrega do produto, juntamente com o produto a devolver.

No ato de devolução, os respectivos produtos devem ser devolvidos tal como indicado:

- (i) Devoluções em lojas ZARA: pode devolver qualquer produto em qualquer loja ZARA de Portugal que tenha a mesma secção dos produtos que pretende devolver. Neste caso, deve dirigir-se a qualquer uma destas lojas ZARA e apresentar, juntamente com o produto, o e-ticket anexado no e-mail com a confirmação de envio, o qual poderá ser apresentado em formato digital através do seu dispositivo móvel ou através de uma impressão do mesmo – **Esta opção é gratuita.**
- (ii) Devoluções por transportadora: Ao devolver o(s) produto(s) por uma transportadora determinada por nós, deve entrar em contacto connosco através do nosso formulário web ou através do número de telefone 800 202 600, para que o produto seja entregue no local da entrega original. Deve enviar o produto na mesma embalagem recebida, com uma impressão do e-ticket anexado no e-mail com a confirmação de envio. **Os custos deste método de devolução serão imputados ao cliente; cobraremos um valor fixo ( valor referido na secção “Trocas&Devoluções”) que deduziremos imediatamente do valor a ser reembolsado ao cliente.**
- (iii) Devoluções nos pontos de recolha: O cliente pode solicitar a devolução num ponto de recolha em Portugal determinado por nós. Depois de ter solicitado a devolução, o cliente receberá um e-mail e o comprovativo de devolução carimbado para imprimir e colar na encomenda. Para solicitar o comprovante de devolução franqueado, siga as instruções na secção “Devoluções” de “Minha conta” neste site. Se o cliente comprou algum(s) produto(s) como convidado, pode solicitar devoluções nos pontos de recolha escrevendo para o nosso formulário de contato. **Esta opção é gratuita.**

Se comprou quaisquer produtos como convidado, pode solicitar devoluções via transportadora por telefone através do número 800 202 600.

Caso não pretenda devolver os produtos através das opções gratuitas disponíveis, o cliente será responsável pelos custos de devolução. Por favor, note que, se decidir devolver-nos os artigos à cobrança estaremos autorizados a cobrar-lhe as despesas em que possamos incorrer.

Depois de examinar o artigo, comunicar-lhe-emos se tem direito ao reembolso das quantias pagas. Os custos de entrega serão reembolsados quando o direito contratual de devolução dos produtos for exercido dentro do período contratualmente definido todas os produtos em causa forem devolvidas. A devolução efectuar-se-á com a maior brevidade possível e, em qualquer caso até 14 dias a partir da data em que o cliente nos comunicou a sua intenção de devolver os produtos. Apesar do supra exposto, poderemos reter a devolução até que recebamos os produtos de volta ou até que o cliente demonstre evidências de que produtos enviou os produtos. A devolução efectuar-se-á sempre pelo mesmo meio de pagamento que o cliente utilizou para pagar a compra.

Se tiver alguma dúvida, entre em contacto connosco através do nosso formulário de contacto ou através do número de telefone 800 202 600.

Não obstante as limitações ao direito contratual de devolução dos produtos, previsto na cláusula 15.2, a presente Cláusula não deverá aplicar-se ao exercício do direito de livre resolução do contrato legalmente atribuído ao consumidor, nomeadamente no que respeita à limitação das faculdades de inspeção e manipulação de bens.

#### 15.4 Produtos defeituosos

Nos casos em que considere que, no momento da entrega, o produto não está de acordo com as disposições do contrato, o cliente deve entrar em contacto connosco dentro do prazo de dois meses legalmente fixado através do nosso formulário de contacto, indicando os detalhes do produto assim como os danos sofridos, ou contactando-nos através do número 800 202 600, e indicaremos o que deve fazer.

Poderá devolver o produto em qualquer loja ZARA em Portugal, devendo apresentar o e-ticket em formato digital no seu dispositivo móvel ou entregar uma impressão do e-ticket, ou entregando-o num ponto de recolha determinado por nós, acompanhado de uma impressão do e-ticket, sendo posteriormente reembolsado do valor correspondente.

Conforme legalmente estabelecido, ao invés do cancelamento do contrato (e consequente devolução do bem e reembolso), poderá também optar pela substituição do produto, ou pela redução adequada do preço.

O reembolso do preço, a substituição do produto, ou a redução adequada do preço pago pelo artigo deve ocorrer o mais cedo possível e, em qualquer caso, no prazo de 30 dias.

As quantias pagas pelos produtos devolvidos por quaisquer danos ou defeitos, serão reembolsadas na sua totalidade, incluindo os custos de entrega incorridos com o envio do artigo e os custos que tiver em devolvê-los. A devolução deve ser efectuada pelo mesmo meio de pagamento que foi utilizado para pagar a compra.

Serão salvaguardados todos os direitos reconhecidos pela lei em vigor.

#### 15.5 Troca de tamanho

Se o artigo adquirido pelo cliente não corresponder ao tamanho adequado, o cliente 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” nesta página web. Deve seleccionar o novo tamanho do seu artigo e assegurar que (i) é o mesmo artigo, (e (ii) apenas se o pagamento tiver sido efectuado através de alguns meios de pagamento (ver Cláusula 11 destes termos e condições para mais informações), apenas se cumprir estes requisitos poderá solicitar a alteração de tamanho. Uma vez solicitada a troca de tamanho e selecionado o método de devolução, terá de entregar o artigo original numa loja ZARA em território português ou através da empresa de distribuição que tenha enviado o artigo para casa, em Portugal. 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” desta página web.

Após, ter escolhido a “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 previsto nestes termos e condições.

#### 15.6 Variações que não deverão ser consideradas defeitos

Os produtos que vendemos, especialmente os feitos artesanalmente, frequentemente possuem as características dos materiais naturais usados na sua produção. Estas características, tais como variações em grão, textura nós e cores, podem não ser consideradas defeitos ou danos. Pelo contrário, deve contar com a 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.

#### 15.7 Direito de resolução e devolução de encomendas do estrangeiro

Se tiver encomendado artigos de outro Estado-Membro da UE fora de Portugal através desta página web, as cláusulas 15.1,15.2,15.3 e 15.5 aplicam-se com a restrição de que o transporte determinado por nós, apenas pode ser efectuado para o endereço de entrega original dentro de Portugal.

Mais informamos que não estamos sob nenhuma circunstância (com a excepção da clausula 15.4 à qual esta cláusula 15.7 não se aplica) obrigados a pagar os custos de envio para outros endereços além do endereço de entrega original, nem os custos de devolução dos destinos fora de Portugal.

As disposições nesta cláusula não devem afetar os seus direitos como consumidor e utilizador, nem o seu direito a resolver o contrato.

## **16. ZARA EDITED**

Este sitio web contém uma secção específica “ZARA EDITED”, na qual, de acordo com os presentes termos e condições e as indicações referidas naquela secção, poderá personalizar determinados produtos incluindo textos e caracteres

selecionados pelo Cliente. Na referida secção pode encontrar mais informações sobre este serviço.

Deve ter em conta que, devido a razões técnicas ou outros motivos alheios à nossa vontade, as cores, as texturas e os tamanhos reais podem variar relativamente aos exibidos no seu ecrã. Além disso, deve ter em conta que, pelo facto de se tratarem de roupas personalizadas, não será possível devolver ou trocar estes artigos.

O Cliente garante que está autorizado para utilizar os textos e outros elementos que façam parte da personalização dos produtos. No entanto, reservamos o direito de recusar a sua personalização ou de cancelar pedidos de produtos personalizados por incumprimento das condições em causa. O cliente será o único responsável pela personalização solicitada. Podemos recusar a sua personalização ou cancelar pedidos de produtos personalizados no caso de detectarmos que a personalização consista em, ou inclua elementos inapropriados, propriedade de terceiros ou de carácter ilícito.

Não assumimos a obrigação de verificar e não assumimos a responsabilidade pelos textos ou outros elementos que façam parte da personalização criada pelos usuários deste serviço. Não garantimos a legalidade dos referidos textos ou de outros elementos e conseqüentemente, não assumimos qualquer responsabilidade pelos danos e/ou prejuízos que possam resultar para qualquer usuário(s) e/ou quaisquer outros terceiros – sejam indivíduos ou entidades públicas ou privadas – resulte directa ou indirectamente do uso da secção ZARA EDITED ou que tenha qualquer tipo de relação directa ou indirecta com a referida secção e/ou os seus produtos.

## **17. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

O cliente reconhece e consente que todos os direitos de autor, a marca registada e os demais direitos de propriedade intelectual sobre os materiais ou conteúdos que são fornecidos como parte da página Web são, em qualquer momento, nossos ou de quem nos outorgou a licença para a sua utilização. O cliente só poderá utilizar esse material da forma que lhe seja expressamente autorizada por nós ou por quem nos outorgou a licença para a sua utilização. Isto não impede que utilize esta página Web para, na medida do necessário, copiar as informações relativas à sua encomenda ou os dados do Contrato.

## **18. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Não deverá fazer uso indevido desta página Web através da introdução intencional de vírus, cavalos de Tróia, bombas lógicas ou de qualquer outro material tecnologicamente prejudicial ou danoso. Não deverá obter acesso não autorizado a esta página Web, ao servidor em que esta página se encontra ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionada com a nossa página Web. Comprometer-se-á a não atacar esta página Web através de um ataque de negação de serviço ou de um ataque distribuído de negação de serviço.

O incumprimento desta cláusula poderá implicar a prática de infrações tipificadas pela legislação aplicável. Informaremos as autoridades competentes de qualquer incumprimento da referida legislação e cooperaremos com aquelas para descobrir a identidade do atacante. Em caso de incumprimento da presente cláusula, deixará, igualmente de estar autorizado a utilizar esta página Web.

Não seremos responsáveis por quaisquer dados ou perdas resultantes de um ataque de negação de serviço, vírus ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial ou danoso que possa afetar o seu computador, equipamento informático, dados ou materiais, em consequência da utilização desta página Web ou do descarregamento de conteúdos da mesma ou dos conteúdos para os quais a mesma redirecione.

## **19. LIGAÇÕES A PARTIR DA NOSSA PÁGINA WEB**

Caso a nossa página Web contenha ligações a outras páginas e materiais de terceiros, estas ligações são fornecidas meramente a título informativo, sem que tenhamos qualquer controlo sobre o conteúdo dessas páginas ou materiais. Assim, não aceitaremos qualquer responsabilidade por danos ou perdas devidos à sua utilização.

## **20. COMUNICAÇÃO POR ESCRITO**

A legislação aplicável exige que parte das informações ou notificações que enviamos seja por escrito. Ao utilizar esta página Web, o cliente aceita que a maior parte das notificações connosco seja eletrónica. Entraremos em contacto com o cliente por correio eletrónico ou prestaremos informações através de avisos colocados nesta página Web. Para efeitos contratuais, o cliente aceita em utilizar este meio de comunicação eletrónico e reconhece que todos os contratos, notificações,

informações e outras notificações enviadas por via eletrónica satisfazem a exigência legal de que tais notificações sejam feitas por escrito. Esta condição não afetará os direitos reconhecidos por lei.

## **21. NOTIFICAÇÕES**

As notificações do cliente devem ser enviadas, através do contacto telefónico 800 202 600, através do chat disponível na página web e na aplicação móvel, via redes sociais (Facebook e Twitter) ou através do nosso formulário de contacto. De acordo com o disposto na Cláusula 18 anterior e salvo indicação em contrário, enviar-lhe-emos notificações por correio eletrónico ou para o endereço postal fornecido quando fez a sua encomenda.

Considerar-se-á que as notificações foram recebidas, e corretamente efetuadas, no momento em que o cliente entrar na nossa página Web, 24 horas após o envio de um correio eletrónico ou três dias após a data de franquia da qualquer carta. Para provar que a notificação foi feita, bastará comprovar, no caso de uma carta, que a morada estava correta, que a mesma estava corretamente selada e que foi devidamente entregue nos correios ou numa caixa de correio e, no caso de um correio eletrónico, que o mesmo foi enviado para o endereço eletrónico especificado pelo recetor

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

O compromisso do contrato vale para si e para nós, bem como os nossos respectivos sucessores, pessoas que beneficiaram de transferências feitas por nós e herdeiros. 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, para qualquer empresa do Grupo Inditex. Todas as outras transmissões da nossa posição contratual, direitos ou obrigações ao abrigo do presente contrato estarão também sujeitas ao seu consentimento prévio. A fim de evitar quaisquer dúvidas, tais transmissões, cessões, embargos ou outras transferências não devem afetar os direitos que, como aplicável, detém como consumidor reconhecido por lei ou que cancelem, reduzam ou limitem de qualquer maneira as garantias expressas e tácitas que nós lhe possamos ter dado.

### **23. MOTIVOS DE FORÇA MAIOR**

Não seremos responsáveis por nenhum incumprimento ou atraso de alguma das obrigações por nós assumidas ao abrigo de um Contrato cuja causa se deva a acontecimentos que estão fora do nosso controlo (Motivos de Força Maior).

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

- i. Greve geral, ou outras formas de protesto que afecte de forma significativa o país.
- ii. Perturbações da ordem pública, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra  
(declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra.
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, inundações, terremoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro  
desastre natural.
- iv. Impossibilidade de usar comboios, barcos, aeronaves, transporte de motor ou outros meios de  
transporte, público ou privado.
- v. Impossibilidade de usar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.

Considerar-se-á que as nossas obrigações derivadas dos Contratos ficam suspensas durante o período em que se verificarem os Motivos de Força Maior e beneficiaremos de um alargamento do prazo para cumprir tais obrigações, por um período de tempo igual ao da duração dos Motivos de Força Maior. Utilizaremos todos os meios razoáveis para fazer cessar os Motivos de Força Maior ou para encontrar uma solução que nos permita cumprir com as nossas obrigações decorrentes do Contrato, apesar dos Motivos de Força Maior.

### **24. DIREITOS DE RENÚNCIA**

A ausência de exigência da nossa parte pelo cumprimento estrito por parte do cliente de alguma das obrigações por ele assumidas em virtude de um Contrato ou das presentes Condições ou a falta de exercício, da nossa parte, dos direitos ou ações que sejam devidos em virtude desse Contrato ou Condições não significará a renúncia nem qualquer limitação em relação a esses direitos ou ações, nem exonerará o cliente de cumprir as suas obrigações.

Nenhuma renúncia, da nossa parte, a um direito ou ação concreta implicará a renúncia dos nossos direitos ou ações derivados do Contrato ou das Condições.

Nenhuma renúncia, da nossa parte, a alguma das presentes Condições ou aos direitos ou ações derivados do Contrato terá efeito, a não ser que se estabeleça, expressamente, que se trata de uma renúncia, se formalize e se comunique ao cliente, por escrito, em conformidade com o disposto na cláusula 18 anterior.

## **25. ANULAÇÃO PARCIAL**

Se alguma das presentes Condições ou alguma disposição de um Contrato forem declaradas nulas e sem efeito, por firme resolução por parte de uma autoridade competente, os restantes termos e condições continuam em vigor, sem serem afetados por essa declaração de nulidade.

## **26. ACORDO ÚNICO**

As presentes Condições e todos os documentos a que sejam feitas referências expressas constituem o acordo integral existente entre nós e o cliente, relativamente ao objeto do Contrato, e substituem qualquer outro pacto, acordo ou promessa anteriormente estabelecidos entre nós e o cliente, verbalmente ou por escrito.

Nós e o cliente reconhecemos termos consentido a celebração do Contrato sem termos confiado em nenhuma declaração ou promessa feita pela outra parte ou que possa interferir em qualquer declaração por escrito nas negociações entabuladas por ambas as partes antes desse Contrato, salvo aquilo que está expressamente mencionado nas presentes Condições.

## **27. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS**

A utilização da nossa página Web e os contratos de compra realizados através desta página são regidos pela lei portuguesa.

Esta disposição não afecta os outros direitos reconhecidos ao consumidor pela legislação em vigor.

## **28. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES**

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Pedimos-lhe que envie os comentários e sugestões através do nosso formulário de contacto.

Poderá enviar os seus comentários e reclamações através das nossas vias de contacto ou através do correio electrónico [info-pt@zara.com](mailto:info-pt@zara.com).

## **29. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Neste sentido, se a transação tiver sido concluída através da nossa página web, informamo-lo – de acordo com o Regulamento EU n.º 524/2013 – que lhe assiste a faculdade de tentar resolver qualquer litígio de forma extrajudicial através do acesso à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha, pelo endereço eletrónico <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Poderá consultar a lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis ao abrigo do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no Portal do Consumidor, através do sítio eletrónico [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

### **ANEXO**

#### **MODELO DE FORMULÁRIO DE RESOLUÇÃO**

(Preencha e devolve este formulário apenas se pretender rescindir o contrato)

Para ITX PORTUGAL – CONFECÇÕES S.A, Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º49  
2.º Esquerdo 1050-120 Lisboa (e-mail [info-pt@zara.com](mailto:info-pt@zara.com))

Informo pelo presente documento que rescindo o meu contrato de venda dos seguintes artigos:

Encomendado em / recebido em (\*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

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

Data

(\*) Eliminar conforme apropriado

## TERMOS E CONDIÇÕES DO USO DAS FUNCIONALIDADES DA APP “ZARA”

Os presentes termos e condições (adiante “Condições”) regulam com carácter específico e adicional às condições de Uso e Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), o acesso e o uso dos serviços e das diferentes funcionalidades disponíveis na App da marca ZARA.

Como parte dos recursos da App encontra: (i) a possibilidade de adquirir produtos através da App sendo considerada uma compra em Loja Online e por isso, sujeita às Condições de Uso e Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) a gestão dos recibos de compras realizadas nas lojas online ZARA (adiante “Loja Online”) y (iii) a possibilidade de obter o recibo electrónico ou comprovativo de compra electrónico, apresentando nas lojas físicas (adiante “Loja Física”) da ZARA o QR exclusivo para esse fim. Tanto a Loja Física como a Loja Online, são operadas em Portugal pela sociedade ITX Portugal Cofecções S.A

(NIPC 500781419) com domicilio em Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 49 2.º esquerdo 1050-120 Lisboa

### 1. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

#### 1.1. Aquisição dos productos em [www.zara.com](http://www.zara.com) através da APP

A APP permite aos clientes adquirir produtos através da mesma, em [www.zara.com](http://www.zara.com), pelo que, é considerada uma compra em Loja Online, estando sujeita às Condições de Uso e Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), as quais deverão ser aceites no momento da compra.

#### 1.2. Gestão dos recibos de compras realizadas em Loja Online

As facturas das compras realizadas em Loja Online da ZARA, ficarão armazenadas na APP, na secção “Minhas Compras”.

### 1.3. Obtenção do recibo electrónico

Ao realizar o pagamento de uma compra nas Lojas Físicas, poderá solicitar receber um recibo em formato electrónico. Para isso, deverá mostrar o código QR que encontrará na App para o efeito e o recibo será enviado automaticamente para a APP. A partir desse momento, poderá realizar trocas ou devoluções nas Lojas Físicas utilizando o referido recibo; nos termos e condições que em cada momento sejam aplicados, segundo a política comercial da ZARA e, em todo o caso, em conformidade com a legislação em vigor.

Neste caso, não será feita a entrega do recibo em suporte papel. Por essa razão, é essencial que entenda que mediante a utilização do referido código QR, está a solicitar expressamente a emissão do recibo digital ou comprovativo de compra em formato digital, renunciando assim, a receber o recibo em papel.

Não obstante, poderá solicitar o recibo em papel, sempre que assim entender, através do contacto com o nosso serviço de Apoio ao Cliente, através de qualquer dos meios de comunicação publicitados na pagina web da ZARA.

Sem prejuízo do exposto nos parágrafos anteriores, as normas legais aplicáveis ao recibo eletrónico, terão aplicação preferencial em relação aos presentes termos e condições.

1.4. Digitalizar recibos: se o seu recibo original estiver em formato de papel, você pode gerar uma versão digital do mesmo recibo digitalizando o código QR que se encontra impresso no recibo. A partir de então, você pode usar este recibo eletrônico para fazer devoluções nas Lojas Físicas, embora observe que todas as devoluções estarão sempre de acordo com os termos e condições relevantes, as políticas comerciais de Zara e toda a legislação pertinente.

## 2. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA APP

Sempre com respeito pela legislação aplicável, reservamo-nos no direito de modificar, suspender ou eliminar, em qualquer momento, ao nosso critério e sem pré-aviso, de forma geral ou particular, para um ou mais utilizadores, qualquer ou a totalidade das funcionalidades da App da ZARA, assim como modificar, suspender ou eliminar, nos mesmos termos, a disponibilidade da totalidade ou de parte do serviço.

### 3. RESPONSABILIDADE

Exceto nos casos em que a exclusão de responsabilidade é legalmente limitada, não somos responsáveis pelos danos que possam advir do uso da APP da ZARA nas suas distintas funcionalidades.

O utilizador compromete-se a utilizar a APP unicamente para os propósitos para os quais a mesma é concebida e por isso, compromete-se a não utiliza-la indevidamente ou de forma fraudulenta, sendo responsável perante a Sociedade ou qualquer terceiro pelos danos que advierem do uso indevido da APP.

O utilizador será responsável pelas seguintes situações:

- a) Quando o seu equipamento ou terminal associado à APP, cartões SIM, endereços de correio electrónico e/ou qualquer das senhas, forem utilizadas por um terceiro por si autorizado sem o nosso conhecimento.
- b) Quando ocorram erros ou falhas na utilização das distintas funcionalidades da APP como consequência de um funcionamento defeituoso do seu hardware, software, dispositivos ou terminais, ou por não ter instalado os mecanismos de segurança necessários no dispositivo em que utiliza a APP.

### 4. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INDUSTRIAL E OUTROS DIREITOS DA APP.

Quaisquer elementos que façam parte, ou estejam incluídos na APP, são propriedade ou estão sob o controlo da Sociedade ou de terceiros, que autorizaram a sua utilização.

Para todos eles, conjuntamente, será doravante designado "Propriedade".

O utilizador compromete-se a não retirar, suprimir, alterar e/ou manipular nem de modo algum, modificar:

- Aquelas notas, legendas, indicações ou símbolos que a Sociedade ou os seus legítimos titulares dos direitos, incorporam em suas propriedades em matéria de propriedade intelectual ou industrial (como por exemplo, copyright, ©, ® y ™, etc).

- Os dispositivos técnicos de protecção ou identificação que possa conter a Propriedade (como por exemplo, marcas de água, impressões digitais, etc.). O utilizador reconhece que em virtude das presentes Condições, a Sociedade não cede nem transfere ao utilizador nenhum direito sobre a sua Propriedade, ou sobre quaisquer propriedades de terceiras partes.

A Sociedade só autoriza ao utilizador o acesso e uso dos mesmos em conformidade com os termos indicados nas presentes Condições.

Os utilizadores não estão autorizados a copiar, distribuir (incluindo correios electrónicos e internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder ou em qualquer outra forma, realizar actividades que envolvam o uso comercial da Propriedade, de forma parcial ou total, sem o expresso consentimento, por escrito, do legítimo titular dos direitos de exploração.

O acesso e uso da Propriedade realizar-se-á sempre, e em todo o caso, com o intuito estritamente pessoal e não comercial.

A Sociedade reserva todos os direitos sobre a Propriedade que lhe sejam atribuídos, incluindo, a título exemplificativo e não limitativo, todos os direitos de propriedade intelectual e industrial que sobre ela detenha.

A Sociedade não concede ao utilizador, nenhuma outra licença ou autorização de uso, sobre a sua propriedade, distinta da que se expressamente se identifica na presente clausula. A Sociedade reservase no direito de resolver ou modificar, em qualquer momento e por qualquer motivo, as licenças concedidas em virtude das presentes condições.

Sem prejuízo do exposto, a Sociedade poderá intentar acções judiciais contra qualquer utilização por parte do utilizador que:

- não seja conforme os termos e condições aqui especificados;
- infrinja ou viole os direitos de propriedade intelectual e industrial ou outros análogos da Sociedade ou de qualquer outro terceiro legítimo titular; ou infrinja qualquer normativa que seja de aplicação.