

# CONDIȚII DE CUMPĂRARE ȘI UTILIZARE

## Site-ul web ZARA

### 1. INTRODUCERE

Prezentul document (împreună cu toate documentele menționate în acesta) stabilește termenii și condițiile care guvernează utilizarea acestui site web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) și cumpărarea produselor prin intermediul acestui site web (denumiți în continuare „Termenii”).

Vă rugăm să citiți acești Termeni, Politica noastră privind modulele cookie și Politica noastră de confidențialitate (denumite în continuare în mod colectiv „Politicele de protecție a datelor”) înainte de utilizarea acestui site web. Prin utilizarea acestui site web sau plasarea unei comenzi prin intermediul acestuia, consimțiți să vă asumați obligații în temeiul acestor Termeni și Politicilor de protecție a datelor. Dacă nu sunteți de acord cu toți Termenii și toate Politicile de protecție a datelor, nu utilizați acest site web.

Acești Termeni pot suferi modificări. Aveți responsabilitatea de a îi citi cu regularitate, deoarece se vor aplica Termenii care sunt în vigoare în momentul oficializării Contractului relevant (așa cum este definit în continuare) sau al utilizării acestui site web.

Dacă aveți orice întrebare referitoare la Termeni sau la Politicile de protecție a datelor, ne puteți contacta utilizând formularul de contact.

Contractul (așa cum este definit în continuare) poate fi executat, dacă vă exprimați opțiunea în acest sens, în oricare dintre limbile în care sunt disponibili Termenii pe acest site web.

### 2. DATELE NOASTRE

Vânzarea bunurilor prin intermediul acestei pagini web este desfășurată sub numele de ZARA de către FASHION RETAIL, S.A., o societate spaniolă cu sediul social la Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), cu numărul de telefon 0800 420 777 și adresa de e-mail: [contact@zara.com](mailto:contact@zara.com), înregistrată în registrul societăților comerciale din A Coruña în Volumul 3.425, Secțiunea generală, Foaia 49, Pagina C-47.731, înregistrarea cu numărul 1, cu codul de identificare fiscală RO32102963.

### 3. DATELE DUMNEAVOASTRĂ ȘI VIZITELE DUMNEAVOASTRĂ PE ACEST SITE WEB

Informațiile sau datele cu caracter personal pe care ni le furnizați vor fi prelucrate în conformitate cu Politicile de protecție a datelor. Prin utilizarea acestui site web, vă exprimați consimțământul privind prelucrarea acestor informații și date și declarați că toate informațiile și datele pe care ni le-ați furnizat sunt veridice și exacte.

### 4. UTILIZAREA SITE-ULUI NOSTRU WEB

Prin utilizarea acestui site web și/sau plasarea oricărei comenzi prin intermediul acestuia, vă obligați:

1. Să folosiți acest site web exclusiv pentru a transmite întrebări legitime sau a efectua comenzi legitime.
2. Să nu efectuați nicio comandă falsă sau frauduloasă. În cazul în care avem motive întemeiate să credem că ați efectuat o astfel de comandă, vom avea dreptul să anulăm comanda și să informăm autoritățile competente.
3. Să ne furnizați o adresă de e-mail, o adresă poștală și/sau alte date de contact corecte și exacte. În egală măsură, consimțiți să folosim aceste informații pentru a vă contacta în eventualitatea în care acest lucru este necesar (vedeți Politica noastră de confidențialitate).

Dacă nu ne furnizați toate informațiile de care avem nevoie, este posibil să nu putem să finalizăm comanda dumneavoastră.

Prin plasarea unei comenzi prin intermediul site-ului web, declarați că aveți peste 18 ani și că aveți capacitatea legală de a încheia contracte ferme.

## **5. DISPONIBILITATEA SERVICIULUI**

Produsele oferite pe acest site web sunt disponibile pentru livrare numai pe teritoriul României.

## **6. CUM SE ÎNCHEIE CONTRACTUL**

Informațiile prevăzute în Termeni și datele cuprinse în acest site web nu constituie o ofertă de vânzare, ci o invitație la ofertă (invitatio ad offerendum). Nu va exista niciun contract între dumneavoastră și noi în legătură cu niciun produs până în momentul în care comanda dumneavoastră este acceptată în mod expres de către noi. Dacă nu vă acceptăm oferta, iar din contul dumneavoastră au fost retrase deja fonduri, acestea vă vor fi rambursate integral.

Pentru a plasa o comandă, trebuie să urmați procedura online de cumpărare și să dați clic pe „Autorizare plată”. După aceea, veți primi un e-mail de la noi prin care se confirmă primirea comenzii dumneavoastră („Confirmarea comenzii”). Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă că o comandă a fost acceptată, deoarece comanda dumneavoastră constituie o ofertă pe care ne-o faceți cu privire la cumpărarea unuia sau a mai multor produse de la noi. Toate comenzile sunt supuse acceptării de către noi, iar noi vom confirma acceptarea trimițându-vă un e-mail de confirmare a expedierii produsului („Confirmarea de livrare”). Un tichet electronic cu detaliile comenzii dvs. va fi atașat la Confirmarea de livrare ("Tichetul electronic"). Contractul dintre noi privind cumpărarea unui produs („Contractul”) se încheie numai atunci când vă trimitem Confirmarea de livrare.

Contractul se va referi numai la acele produse enumerate în Confirmarea de livrare. Nu vom avea obligația de a livra niciun alt produs care ar fi putut face parte din comanda dumneavoastră, până când nu este confirmată expedierea produsului respectiv printr-o Confirmare de livrare separată.

## **7. DISPONIBILITATEA PRODUSELOR**

Toate comenzile de produse depind de disponibilitatea produselor respective. În acest sens, în eventualitatea în care apar dificultăți de aprovizionare sau dacă produsele nu se mai află în stoc, ne rezervăm dreptul de a vă informa cu privire la produse înlocuitoare de calitate și valoare egale sau superioare, pe care le puteți comanda. Dacă nu doriți să comandați aceste produse înlocuitoare, vă vom rambursa orice sume de bani pe care le-ați plătit.

## **8. REFUZUL DE A PRELUCRA O COMANDĂ**

Ne rezervăm dreptul de a elimina orice produs de pe acest site web în orice moment și/sau de a elimina sau modifica orice material sau conținut de pe acest site web. Cu toate că depunem toate eforturile pentru a prelucra întotdeauna toate comenzile, pot exista circumstanțe excepționale care să ne oblige să refuzăm prelucrarea unei comenzi după trimiterea mesajului de Confirmare a comenzii și ne rezervăm dreptul de a proceda astfel în orice moment.

Nu vom avea nicio răspundere față de dumneavoastră sau orice parte terță pentru eliminarea oricărui produs de pe acest site web, pentru eliminarea sau modificarea oricărui material sau conținut de pe acest site web sau pentru neprelucrarea unei comenzi după ce v-am trimis mesajul de Confirmare a comenzii.

## **9. LIVRARE**

Sub rezerva dispozițiilor din Articolul 7 de mai sus privind disponibilitatea produselor, cu excepția cazurilor în care există circumstanțe extraordinare, vom depune toate eforturile pentru a finaliza comanda dumneavoastră cu produsul (produsele) enumerat(e) în Confirmarea de livrare până la data specificată în Confirmarea de livrare menționată sau, dacă data de livrare estimată nu este

specificată, în termenul estimat indicat la selectarea metodei de livrare și, în orice caz, în termen de cel mult 30 de zile de la data Confirmării comenzii.

Cu toate acestea, pot apărea întârzieri din motive cum ar fi personalizarea produselor, apariția unor circumstanțe neprevăzute sau zona de livrare.

Dacă, dintr-un anumit motiv, nu putem respecta data de livrare, vă vom informa cu privire la această situație și vă vom oferi opțiunea de a menține comanda cu o nouă dată de livrare sau de a anula comanda cu rambursarea întregii sume plătite. Vă rugăm să rețineți că nu livrăm în zilele de sâmbătă și duminică.

În sensul prezenților Termeni, se consideră că „livrarea” a avut loc sau se consideră că a fost „livrată” comanda atunci când dumneavoastră intrați sau o parte terță desemnată de dumneavoastră intră în posesia fizică a bunurilor, lucru demonstrat de o semnătură de primire a comenzii la adresa de livrare convenită.

## **10. IMPOSIBILITATEA DE LIVRARE**

Dacă nu putem să livrăm bunurile după două încercări, vom încerca să găsim un loc sigur unde să lăsăm coletul. Vă vom lăsa o notă explicând unde se află coletul și cum îl puteți ridica. Dacă nu vă veți prezenta la locul de livrare la ora convenită, vă rugăm să ne contactați pentru a stabili o altă dată de livrare.

După 30 de zile din momentul în care comanda dumneavoastră este pregătită de livrare, fără să fi fost însă livrată din motive neimputabile nouă, vom considera că doriți să anulați Contractul, iar acesta va fi tratat ca reziliat. Ca urmare a rezilierii Contractului, vă vom rambursa toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția oricărui cost adițional rezultat din selectarea unei metode de livrare alta decât cea mai ieftină metodă obișnuită de livrare oferită de noi), fără nicio întârziere nejustificată și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la data de la care considerăm prezentul Contract reziliat.

Vă rugăm să rețineți că transportul care derivă din rezilierea Contractului poate presupune un cost adițional și vom avea dreptul de a vă transfera acest cost dumneavoastră.

## **11. TRANSFERUL RISCULUI ȘI PROPRIETĂȚII ASUPRA PRODUSELOR**

Toate riscurile legate de produse vă vor reveni dumneavoastră din momentul livrării, atunci când dumneavoastră intrați sau când o parte terță desemnată de către dumneavoastră, alta decât curierul, intră în posesia fizică asupra bunurilor.

Dreptul de proprietate asupra produselor vi se va transfera dumneavoastră numai după ce primim plata integrală a tuturor sumelor datorate pentru produse, inclusiv a costurilor de livrare, sau la livrare (așa cum este definită în Articolul 9 de mai sus), dacă aceasta are loc la o dată ulterioară. Dreptul legal de proprietate asupra articolelor ne va reveni imediat nouă dacă vă rambursăm orice astfel de plată.

## **12. PREȚ ȘI PLATĂ**

Prețul fiecărui produs va fi cel menționat periodic pe site-ul nostru web, cu excepția cazului în care există o eroare evidentă. Cu toate că avem grijă să ne asigurăm că toate prețurile indicate pe site-ul nostru web sunt corecte, pot apărea erori. Dacă descoperim o eroare de preț la oricare produs(e) din comanda dumneavoastră, vă vom informa cât mai curând cu putință și vă vom oferi opțiunea de a reconfirma comanda la prețul corect sau de a o anula. Dacă nu vă putem contacta, comanda va fi tratată ca anulată și, dacă ați plătit deja produsul (produsele), vă vom rambursa întreaga sumă plătită.

Nu avem nicio obligație să vindem niciun produs la prețul inferior incorect (chiar și după ce v-am trimis Confirmarea de livrare), dacă eroarea de preț este evidentă și inconfundabilă și dacă ar fi putut fi recunoscută în mod rezonabil de dumneavoastră ca fiind o eroare.

Prețurile afișate pe site-ul nostru web includ TVA, dar nu includ costurile de livrare, care se vor adăuga la suma totală datorată, așa cum se specifică în Ghidul nostru de cumpărături – Costuri de livrare.

Prețurile se pot schimba în orice moment, însă (cu excepțiile menționate mai sus), nicio schimbare potențială nu va afecta vreo comandă pentru care a fost trimisă deja o Confirmare a comenzii.

După ce ați selectat toate articolele pe care doriți să le cumpărați prin adăugarea lor în coșul dumneavoastră, următorul pas este să parcurgeți procesul de finalizare a comenzii și să efectuați plata. Pentru a face acest lucru, trebuie să urmați pașii din procesul de cumpărare, completând sau verificând informațiile solicitate la fiecare pas. Mai mult decât atât, pe toată durata procesului de cumpărare, înainte de a efectua plata, puteți modifica datele comenzii dumneavoastră. Ghidul de cumpărături vă oferă o descriere detaliată a procesului de cumpărare. De asemenea, dacă sunteți un utilizator înregistrat, va fi disponibil un istoric al tuturor comenzilor plasate de dumneavoastră, în secțiunea „Contul meu”.

Puteți plăti utilizând Visa, Mastercard și American Express. Pentru a reduce la minimum riscul de acces neautorizat, datele cardului dumneavoastră de credit vor fi codificate. Odată ce primim comanda dumneavoastră, vom solicita o pre-autorizare a cardului dumneavoastră, pentru a ne asigura că există fonduri suficiente pentru a finaliza tranzacția. Suma va fi retrasă de pe cardul dumneavoastră în momentul în care comanda dumneavoastră părăsește depozitul nostru.

Dacă faceți clic pe „Autorizare plată”, confirmați că vă aparține cardul.

Cardurile de credit sunt supuse unor verificări de validare și autorizare de către instituția emitentă. În cazul în care nu primim autorizarea necesară, nu ne vom asuma răspunderea pentru nicio întârziere sau nelivrare și nu vom mai putea încheia niciun Contract cu dumneavoastră.

Ne desfășurăm activitatea în moneda locală și nu vom aplica niciun comision suplimentar și nicio suprataxă. În cazul în care sumele retrase de pe cardul dumneavoastră de credit sau rambursate pe acesta diferă de prețul afișat la finalizarea comenzii sau de suma confirmată care urma să vă fie rambursată, contactați banca dumneavoastră pentru a primi mai multe informații referitoare la comisioanele bancare percepute pentru o astfel de tranzacție.

### **13. TAXĂ PE VALOAREA ADĂUGATĂ**

În conformitate cu normele și reglementările în vigoare, toate cumpărăturile efectuate prin intermediul site-ului web vor fi supuse taxei pe valoarea adăugată (TVA), cu excepția celor care vor fi livrate direct clienților din Insulele Canare, Ceuta și Melilla.

În acest sens și în conformitate cu capitolul I din titlul V al Directivei Consiliului nr. 2006/112/CE din 28 noiembrie 2006, privind sistemul comun al taxei pe valoarea adăugată, se va considera că locul livrării este statul membru care apare în adresa unde vor fi livrate articolele, iar TVA-ul aplicabil va fi la cota în vigoare în fiecare stat membru unde urmează să fie livrate produsele, potrivit comenzilor plasate.

În conformitate cu normele și reglementările aplicabile în fiecare jurisdicție, regula „taxării inverse” (articolul 194 din Directiva 2006/112) se poate aplica bunurilor livrate în anumite state membre ale Uniunii Europene în cazul în care clientul este sau este obligat să fie o persoană impozabilă în scopuri de TVA. Dacă acesta este cazul, TVA-ul nu va fi perceput de către noi, cu condiția ca destinatarul să confirme că TVA-ul pentru articolele livrate va fi datorat de către client în conformitate cu procedura de taxare inversă.

În ceea ce privește comenzile care urmează să fie livrate în Insulele Canare și în Ceuta și Melilla, acestea vor fi scutite de TVA, conform dispozițiilor din articolul 146 al Directivei la care se face trimitere mai sus, cu condiția aplicării impozitelor și taxelor vamale relevante, în conformitate cu normele și reglementările în vigoare.

### **14. PLATĂ RAPIDĂ**

Funcționalitatea de plată rapidă (denumită în continuare „Plată rapidă”) facilitează cumpărăturile dumneavoastră pe acest site web pentru că nu este necesar să introduceți datele privind livrarea, facturarea și plata la fiecare cumpărătură. Plata rapidă este disponibilă în secțiunea Vizualizare coș.

Pentru a folosi Plata rapidă, va fi necesar să salvați datele cardului dumneavoastră. Puteți face acest lucru în momentul în care efectuați o plată cu oricare dintre cardurile acceptate pe acest site web, făcând clic pe opțiunea „Salvare date card”. Această acțiune va avea ca rezultat

salvarea următoarelor date ale cardului: numărul cardului, numele titularului cardului exact așa cum apare acesta pe card și data de expirare a cardului.

Pentru a salva datele cardului dumneavoastră și a folosi opțiunea de Plată rapidă, va fi necesar să acceptați Politica de confidențialitate și Condițiile aplicabile.

Dacă sunteți de acord să utilizați Plata rapidă, veți autoriza debitarea cardului care este asociat cu acest instrument pentru toate cumpărăturile plătite astfel. Utilizarea cardului va fi guvernată de termenii acordului scris dintre dumneavoastră și instituția care a emis cardul, în toate situațiile.

Puteți salva datele oricâtor carduri doriți să utilizați pentru Plata rapidă, însă în acest scop este necesar să efectuați cel puțin o plată cu fiecare card. Dacă doriți să salvați date pentru mai mult de un card, cardul ale cărui date au fost salvate cel mai recent va fi considerat „cardul dumneavoastră preferat” și acesta va fi debitat în mod implicit în cazul cumpărăturilor efectuate cu opțiunea de Plată rapidă. Cu toate acestea, vă puteți schimba cardul preferat în secțiunea Contul meu din cadrul acestei pagini web.

Pentru a utiliza Plata rapidă, trebuie doar să faceți clic pe butonul „Plată rapidă” care apare în coșul de cumpărături. Se va deschide imediat un ecran cu informațiile privind livrarea, facturarea și plata pentru cumpărătura dumneavoastră. Informațiile disponibile în acest ecran nu pot fi modificate; așadar, dacă unele informații sunt incorecte, nu finalizați cumpărătura. Pentru a efectua cumpărături utilizând date diferite, nu folosiți serviciul de Plată rapidă.

Vă puteți schimba cardul preferat asociat opțiunii de Plată rapidă în secțiunea Contul meu din cadrul acestei pagini web.

## 15. POLITICA PRIVIND RETURNĂRILE

### 15.1 Dreptul legal de retragere

#### Dreptul de retragere

În cazul în care încheiați acest contract în calitate de consumator, aveți dreptul de a vă retrage din Contract, în termen de 14 zile, fără a furniza vreun motiv.

Perioada de retragere va expira după 14 zile de la data în care dumneavoastră intrați sau o parte terță desemnată de dumneavoastră, alta decât curierul, intră în posesia fizică a bunurilor sau, în cazul în care o singură comandă conține mai multe bunuri care sunt livrate separat, după 14 zile de la data în care dumneavoastră intrați sau o parte terță desemnată de dumneavoastră, alta decât curierul, intră în posesia fizică a ultimului bun.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, puteți înștiința ZARA, la numărul de telefon 0800 420 777, prin trimiterea unui e-mail la [contact@zara.com](mailto:contact@zara.com) sau scriindu-ne prin intermediul formularului de contact, cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din acest Contract printr-o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail). Puteți folosi și modelul de formular de retragere așa cum este acesta prevăzut în Anexă, însă nu este obligatoriu să faceți acest lucru.

Pentru a nu depăși termenul limită pentru retragere, este suficient să ne trimiteți mesajul dumneavoastră privind exercitarea dreptului dumneavoastră de retragere înainte de expirarea termenului de retragere.

#### Efectele retragerii

Dacă vă retrageți din acest Contract, vă vom rambursa toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor adiționale rezultate din selectarea unei metode de livrare alta decât livrarea standard oferită de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la data la care ne-ați comunicat decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul Contract. Vă vom rambursa sumele utilizând aceeași metodă de plată pe care ați utilizat-o dumneavoastră pentru tranzacția inițială. În orice caz, nu veți suporta niciun comision ca rezultat al acestei rambursări.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, putem amâna rambursarea până când vom primi înapoi bunurile sau până când veți furniza dovezi că ați trimis înapoi bunurile, oricare dintre acestea intervine mai întâi.

Veți trimite înapoi sau livra bunurile sau le veți preda la orice magazin ZARA din România sau curierului trimis de către noi, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea din prezentul Contract. Termenul este respectat dacă trimiteți înapoi bunurile înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Dacă nu ne predați bunurile într-un magazin ZARA din România sau dacă nu trimiteți produsele înapoi prin intermediul unui curier trimis de către noi, veți suporta costurile directe cu returnarea bunurilor.

Dumneavoastră răspundeți doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din alte manipulări decât cele necesare pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor.

## 15.2 Dreptul contractual de retragere

Pe lângă dreptul de anulare recunoscut în mod legal al consumatorilor și utilizatorilor, menționat în Articolul 15.1 de mai sus, vă acordăm un termen de 30 de zile de la data Confirmării de livrare pentru returnarea produselor (cu excepția celor menționate în Articolul 15.3 de mai jos, în cazul cărora dreptul de anulare este exclus).

În cazul în care trimiteți înapoi bunurile în termenul contractual prevăzut de dreptul de retragere, dar după ce perioada legală a expirat, vi se va rambursa numai suma plătită pentru bunurile în cauză. Veți fi responsabil pentru costurile directe cu returnarea bunului dacă returnarea nu are loc într-un magazin ZARA din România sau prin intermediul unui curier trimis de către noi (unde este cazul).

Vă puteți exercita dreptul de retragere în conformitate cu prevederea din Articolul 15.1 de mai sus; cu toate acestea, dacă ne informați cu privire la intenția dumneavoastră de a vă retrage din Contract după expirarea termenului legal pentru retragere, ne veți preda bunurile, în orice caz, în cel mult 30 de zile de la data Confirmării de livrare.

## 15.3 Dispoziții comune

Nu puteți anula un Contract al cărui obiect este livrarea oricăruia dintre următoarele produse:

- Articole personalizate
- CD-uri cu muzică/DVD-uri fără ambalajul lor original
- Bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de igienă și care au fost desigilate după livrare.

Dreptul dumneavoastră de a anula un Contract se aplică numai produselor care sunt returnate în aceeași condiție în care le-ați primit. Vă rugăm să returnați orice produs folosind sau incluzând ambalajul său original. Trebuie să ne trimiteți și toate cutiile, etichetele, instrucțiunile/documentele (dacă există) și ambalajele originale împreună cu produsul returnat. Nu se va efectua nicio rambursare dacă produsul a fost folosit după deschidere, dacă nu este în aceeași condiție în care a fost livrat sau dacă este deteriorat. În consecință, ar trebui să aveți grijă rezonabilă de produse cât timp se află în posesia dumneavoastră.

Vă vom furniza un rezumat privind exercitarea dreptului dumneavoastră de anulare odată cu primirea comenzii.

Puteți returna orice produs la orice magazin ZARA din țara în care v-a fost livrat produsul sau printr-un curier trimis de noi.

### a) *Returnări la orice magazin ZARA*

Puteți returna orice produs la orice magazin ZARA din țara în care v-a fost livrat produsul care are aceeași secțiune de care aparțin bunurile pe care doriți să le returnați. În acest caz, trebuie să mergeți la un astfel de magazin și să prezentați, împreună cu produsul, Tichetul electronic care a fost atașat la Confirmarea de livrare și care este, de asemenea, salvat în contul dvs. de pe site-ul nostru web și în aplicația de telefon Zara. Veți aduce la cunoștință personalului din magazin Tichetul electronic, fie prin afișarea acestuia pe dispozitivul dvs. mobil, în format digital, fie prin prezentarea acestuia în varianta imprimată.

b) *Returnări prin curier*

Atunci când returnați un produs sau mai multe produse prin intermediul unui curier trimis de noi, trebuie să ne contactați folosind formularul web sau telefonic la 0800 420 777 pentru a stabili detaliile pentru ridicarea produsului de la domiciliul dumneavoastră. Trebuie să trimiteți produsul în același colet primit, urmând instrucțiunile din secțiunea „RETURNĂRI” din cadrul acestui site web. În cazul în care ați cumpărat orice bun ca oaspete, puteți solicita telefonic returnările prin intermediul unui curier, apelând 0800 420 777.

Niciuna dintre opțiunile de mai sus nu presupune niciun cost suplimentar pentru dumneavoastră.

În cazul în care nu doriți să folosiți niciuna dintre metodele gratuite de returnare disponibile, veți fi responsabil pentru costurile de returnare. Vă rugăm să rețineți că, dacă doriți să returnați produsele cu ramburs, vă putem solicita plata oricărui cost suportat în legătură cu o astfel de returnare.

Vom analiza integral produsul returnat și vă vom informa cu privire la dreptul de a vi se rambursa contravaloarea (dacă acesta există). Costurile de livrare vă vor fi rambursate atunci când vă exercitați dreptul de retragere în termenul legal și când toate bunurile din care constă coletul respectiv sunt returnate. Vom prelucra rambursarea dumneavoastră cât mai curând cu putință și, în orice caz, în cel mult 14 zile de la data la care ne-ați înștiințat cu privire la intenția dumneavoastră de a vă retrage. Fără a aduce atingere celor de mai sus, putem amâna rambursarea până când vom primi înapoi bunurile sau până când veți furniza dovezi că ați trimis înapoi bunurile, oricare dintre acestea intervine mai întâi.

Vă vom rambursa orice sumă primită de la dumneavoastră folosind aceeași metodă utilizată de dumneavoastră pentru a efectua plata.

Dumneavoastră vă veți asuma costul și riscul legate de returnarea produselor în cazul în care nu ați ales una dintre opțiunile gratuite de returnare, așa cum se indică mai sus.

Dacă aveți vreun dubiu, vă rugăm să ne contactați prin intermediul formularului web sau telefonic, la numărul 0800 420 777.

#### **15.4 Returnări de produse defecte**

În cazul în care considerați că produsul nu este conform cu Contractul în momentul livrării, trebuie să ne contactați imediat prin intermediul formularului nostru web și să furnizați datele despre produs și deteriorarea pe care o prezintă. Alternativ, ne puteți contacta telefonic la numărul 0800 420 777 ca să vă oferim instrucțiuni.

Puteți returna produsul în orice magazin ZARA din țara în care a fost livrat împreună cu Tichetul electronic pe care îl puteți prezenta în format digital pe dispozitivul dvs. mobil sau pe care îl puteți imprima sau îl puteți înmâna unui curier trimis de noi.

Odată ce primim produsul returnat, îl vom analiza integral și vă vom informa cu privire la dreptul de a vi se înlocui produsul sau de a vi se rambursa contravaloarea (dacă acesta există) printr-un e-mail, într-o perioadă rezonabilă de timp. Rambursarea sau înlocuirea va avea loc cât mai curând cu putință și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care v-am confirmat printr-un e-mail că aveți dreptul la o rambursare sau înlocuire pentru produsul neconform.

În cazul în care produsele prezintă orice defect, vă vom rambursa contravaloarea integrală a acestora, precum și costurile de livrare suportate de dumneavoastră pentru primirea produselor respective. Vă vom rambursa întotdeauna toate sumele folosind aceeași metodă utilizată de dumneavoastră pentru a efectua plata.

Această prevedere nu vă afectează drepturile legale prevăzute de reglementările în vigoare.

#### **16. RĂSPUNDERE ȘI DECLINAREA RĂSPUNDERII**

Cu excepția situației în care se specifică în mod expres contrariul în acești Termeni, răspunderea noastră în legătură cu orice produs cumpărat prin intermediul site-ului nostru web este strict limitată la prețul de cumpărare al produsului respectiv.

Fără să aducă atingere celor de mai sus, nicio prevedere din acești Termeni nu va exclude sau limita în niciun mod răspunderea noastră:

1. Pentru deces sau vătămare corporală cauzată de neglijența noastră;
2. Pentru fraudă sau falsificare frauduloasă sau
3. Pentru orice chestiune pentru care ar fi ilegal sau nelegitim ca noi să ne excludem sau să ne limităm răspunderea sau să încercăm să ne excludem sau să ne limităm răspunderea.

Fără a aduce atingere alineatului de mai sus și în măsura maximă permisă de lege, dacă nu se precizează contrariul în acești Termeni, nu ne asumăm nicio răspundere pentru următoarele, indiferent de origine:

- (i) pierderea de venituri sau câștiguri;
- (ii) pierderea de afaceri;
- (iii) pierderea de profituri sau contracte;
- (iv) pierderea de economii anticipate;
- (v) pierderea de date și
- (vi) pierderea timpului de gestionare sau a orelor de lucru.

Datorită naturii deschise a acestui site web și a potențialului de producere a unor erori la stocarea și transmiterea informațiilor digitale, nu garantăm precizia și siguranța informațiilor transmise către sau obținute din acest site web, dacă nu se prevede în mod expres contrariul pe acest site web.

Toate descrierile produselor, informațiile și materialele publicate pe acest site web sunt furnizate „ca atare” și fără garanții explicite, implicite sau de altă natură, cu excepția celor stabilite de lege. În acest sens, dacă încheiați contractul în calitate de consumator sau utilizator, ne asumăm obligația de a livra bunuri care sunt în conformitate cu Contractul și ne asumăm răspunderea față de dumneavoastră pentru orice lipsă de conformitate care există la momentul livrării. Se consideră că bunurile sunt în conformitate cu Contractul dacă acestea: (i) sunt conforme cu descrierea furnizată de către noi și posedă aceleași calități pe care le-am prezentat pe acest site web; (ii) sunt adecvate scopurilor pentru care bunurile de tipul respectiv sunt utilizate în mod normal și (iii) prezintă parametrii de calitate și performanță care sunt normali la bunurile de același tip și la care vă puteți aștepta în mod rezonabil.

Putem fi trași la răspundere dacă lipsa de conformitate apare în termen de doi ani de la data de livrare a produsului. Până la proba contrarie, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la data de livrare a produsului se presupune a fi existat la momentul livrării acestuia, cu excepția situației în care această presupunere nu este compatibilă cu natura produsului sau lipsa de conformitate.

În măsura maximă permisă de lege, dar fără a exclude nimic din ceea ce nu poate fi exclus în mod legal în cazul consumatorilor, prin prezenta negăm toate celelalte garanții de orice fel.

Produsele pe care le vindem și în special produsele artisanale prezintă adesea caracteristicile materialelor naturale utilizate la fabricarea acestora. Aceste caracteristici, cum ar fi variațiile de fibră, textură, noduri și culoare, nu pot fi considerate defecte sau deteriorări. Din contră, trebuie să vă așteptați ca acestea să existe și să le apreciați. Selectăm numai produse de cea mai înaltă calitate, însă caracteristicile naturale nu pot fi evitate și trebuie să fie acceptate ca făcând parte din aspectul individual al produsului.

Nicio prevedere din această clauză nu vă va afecta drepturile legale pe care le aveți în calitate de consumator și/sau utilizator sau dreptul de a vă retrage din Contract.

## **17. PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

Recunoașteți și sunteți de acord că toate drepturile de autor, mărcile înregistrate și alte drepturi de proprietate intelectuală asupra tuturor materialelor sau conținuturilor care sunt furnizate ca parte din acest site web ne vor reveni în continuare și întotdeauna nouă sau licențiatorilor noștri. Aveți dreptul de a folosi acest material numai cu acordul expres furnizat de către noi sau de către licențiatorii noștri. Acest lucru nu vă împiedică să utilizați acest site web în măsura în care este necesar să faceți o copie a datelor oricărei comenzi sau ale Contractului.



## **18. VIRUȘI, HACKING ȘI ALTE INFRAȚIUNI CIBERNETICE**

Nu este permis să faceți abuz de acest site web introducând în mod deliberat viruși, cai troieni, viermi, bombe logice sau orice alt material care este rău intenționat sau dăunător din punct de vedere tehnologic. Este interzis să efectuați orice încercare de a avea acces neautorizat la acest site web, la serverul care găzduiește acest site sau la orice alt server, computer sau bază de date asociată cu site-ul nostru web. Vă asumăm obligația de a nu ataca acest site web prin intermediul unui atac de tip „refuz de serviciu” sau al unui atac de tip „refuz de serviciu” distribuit.

Prin încălcarea acestei prevederi puteți comite o infracțiune în temeiul reglementărilor aplicabile. Vom raporta orice astfel de încălcare autorității competente de aplicare a legii și vom coopera cu autoritatea corespunzătoare pentru a face cunoscută identitatea hackerului. De asemenea, în eventualitatea unei astfel de încălcări, dreptul dumneavoastră de a utiliza acest site web va înceta imediat.

Nu ne asumăm nicio răspundere pentru nicio pierdere sau daună cauzată de un atac de tip „refuz de serviciu”, virus sau orice alt software sau material care este rău intenționat sau dăunător din punct de vedere tehnologic pentru computerul, echipamentele, datele sau materialele dumneavoastră ca urmare a utilizării acestui site web sau a descărcării conținutului acestuia sau al altor site-uri web spre care vă redirecționează acest site web.

## **19. LINKURI DIN SITE-UL NOSTRU WEB**

Site-ul nostru web poate conține linkuri către alte site-uri web sau materiale ale unor părți terțe; astfel de linkuri sunt furnizate numai în scop informativ și nu avem niciun control asupra conținutului site-urilor web și materialelor respective. În consecință, nu ne asumăm nicio răspundere pentru nicio pierdere sau daună care poate decurge din utilizarea unor astfel de linkuri.

## **20. COMUNICĂRI SCRISE**

Legile aplicabile prevăd ca o parte din informațiile sau comunicările pe care vi le trimitem să fie în scris. Prin utilizarea acestui site web, vă exprimați acceptul să comunicați cu noi în principal prin mijloace electronice. Vă vom contacta prin e-mail sau vă vom furniza informații prin publicarea de notificări pe site-ul nostru web. În scopuri contractuale, vă exprimați acordul cu utilizarea acestui mijloc electronic de comunicare și recunoașteți că toate contractele, notificările, informațiile și alte comunicări pe care vi le trimitem prin mijloace electronice respectă orice cerință legală care prevede efectuarea în scris a comunicărilor. Această condiție nu vă afectează drepturile legale.

## **21. NOTIFICĂRI**

Recomandarea noastră este să ne transmiteți, de preferință, toate notificările prin intermediul formularului nostru de contact. În temeiul prevederilor din Articolul 20 de mai sus și cu excepția cazului în care se menționează contrariul, vă putem trimite notificări fie la adresa de e-mail, fie la adresa poștală pe care ne-o furnizați atunci când plasați o comandă.

Notificarea va fi considerată primită și comunicată în mod corespunzător imediat când este publicată pe site-ul nostru web, în 24 de ore de la trimiterea unui e-mail sau după trei zile de la data expedierii unei scrisori prin poștă. Pentru a dovedi că o notificare a fost comunicată, este suficientă o dovadă, în cazul scrisorilor, că acestea au fost adresate, ștampilate și depuse la poștă în mod corespunzător, iar în cazul unui e-mail, că acesta a fost trimis la adresa specificată a destinatarului.

## **22. TRANSFERUL DREPTURILOR ȘI OBLIGAȚIILOR**

Contractul încheiat între noi și dumneavoastră are un caracter obligatoriu pentru noi, dumneavoastră și succesorii și agenții noștri și ai dumneavoastră.

Nu puteți transfera, cesiona, greva sau înstrăina în niciun alt mod un Contract sau oricare dintre drepturile sau obligațiile dumneavoastră care decurg din acesta, fără a obține în prealabil acordul nostru scris.

Noi putem transfera, cesiona, greva, subcontracta sau înstrăina în orice alt mod un Contract sau oricare dintre drepturile sau obligațiile noastre care decurg din acesta, în orice moment de pe durata Contractului. Pentru evitarea oricărei ambiguități, orice astfel de transfer, cesionare, grevare sau altă înstrăinare nu va afecta drepturile dumneavoastră legale în calitate de

consumator și nu va anula, reduce sau limita în niciun alt mod orice garanție pe care v-am acordat-o, în mod expres sau implicit.

### **23. EVENIMENTE ÎN AFARA CONTROLULUI NOSTRU**

Nu vom fi trași la răspundere sau responsabili pentru nicio nerespectare sau întârziere în îndeplinirea oricăreia dintre obligațiile pe care ni le-am asumat printr-un Contract, dacă aceasta este cauzată de evenimente care se află în afara controlului nostru rezonabil („Eveniment de forță majoră”).

Un eveniment de forță majoră va include orice act, eveniment, neexecutare, omisiune sau accident care se află în afara controlului nostru rezonabil și va include în mod deosebit (fără limitare) următoarele:

1. Greve, șomaj tehnic sau alte acțiuni sindicale.
2. Rebeliune civilă, revoltă, invazie, atac terorist sau amenințare teroristă, război (declarat sau nu), amenințare sau pregătire de război.
3. Incendiu, explozie, furtună, inundație, cutremur, surprare de teren, epidemie sau orice alt dezastru natural.
4. Imposibilitatea de a folosi căile ferate, transportul maritim, transportul aerian, transportul auto sau alte mijloace de transport public sau privat.
5. Imposibilitatea de a folosi rețelele de telecomunicații publice sau private.
6. Acte, decrete, legislație, reglementări sau restricții impuse de orice guvern.
7. Orice grevă, defectare sau accident care afectează transportul maritim, sistemul poștal sau transportul relevant de alt tip.

Executarea obligațiilor noastre care decurg din orice Contract va fi considerată suspendată pe durata evenimentului de forță majoră și vom beneficia de o prelungire a termenului pentru a ne executa obligațiile de pe durata evenimentului de forță majoră. Vom utiliza mijloacele noastre rezonabile pentru a opri evenimentul de forță majoră sau pentru a găsi o soluție prin care să ne putem executa obligațiile contractuale în pofida evenimentului de forță majoră.

### **24. RENUNȚARE**

În cazul în care, în orice moment de pe durata Contractului, oitem să insistăm asupra executării stricte de către dumneavoastră a obligațiilor care decurg dintr-un Contract sau din oricare dintre acești Termeni și/sau dacă oitem să ne exercităm oricare dintre drepturi sau să apelăm la căile de atac la care avem dreptul în temeiul acestui Contract sau al acestor Termeni, acest lucru nu va reprezenta o renunțare din partea noastră la aceste drepturi sau căi de atac sau o limitare a acestora și nu vă va exonera de respectarea obligațiilor în cauză.

O renunțare din partea noastră privind orice neîndeplinire a unei obligații nu va constitui o renunțare din partea noastră la nicio altă neîndeplinire ulterioară a obligațiilor care decurg din Contract sau Termeni.

Nicio renunțare din partea noastră la oricare dintre acești Termeni sau la orice drept sau cale de atac care decurge din Contract nu va produce efecte, cu excepția situației în care se specifică în mod expres că este vorba despre o renunțare și vă este comunicat în scris acest lucru, în conformitate cu prevederile paragrafului referitor la Notificări de mai sus.

### **25. SEPARABILITATE**

În cazul în care o autoritate competentă va considera că oricare dintre acești Termeni este nevalid, nelegal sau inaplicabil sau că oricare prevedere dintr-un Contract este nevalidă, nelegală sau inaplicabilă într-o anumită măsură, se va separa în măsura stabilită termenul, condiția sau prevederea în cauză de restul termenilor, condițiilor și prevederilor, iar aceștia din urmă vor continua să aibă validitate în măsura maximă permisă de lege.

### **26. INTEGRALITATEA CONTRACTULUI**

Acești Termeni și orice document la care se face trimitere în mod expres constituie acordul integral dintre dumneavoastră și noi în ceea ce privește obiectul oricărui Contract și înlocuiește orice alt acord, orice altă înțelegere sau orice alt aranjament anterior verbal sau scris dintre dumneavoastră și noi.

Atât noi, cât și dumneavoastră, declarăm că, prin încheierea prezentului Contract, nici dumneavoastră și nici noi nu ne-am bazat pe nicio declarație, pe niciun angajament sau pe nicio promisiune făcută de cealaltă parte sau implicită în orice s-a spus sau s-a scris în timpul negocierilor dintre dumneavoastră și noi înainte de încheierea Contractului prezent, cu excepția situațiilor menționate în mod expres în acești Termeni.

Nici dumneavoastră și nici noi nu avem dreptul de a apela la căi de atac în cazul oricărei declarații neadevărate făcute verbal sau în scris de cealaltă parte, înainte de data încheierii vreunui Contract (cu excepția situației în care o asemenea declarație neadevărată a fost făcută în mod fraudulos), iar cealaltă parte are dreptul la o cale de atac doar în cazul încălcării contractului, așa cum se prevede în acești Termeni.

## **27. DREPTUL NOSTRU DE A MODIFICA ACEȘTI TERMENI**

Avem dreptul de a revizui și modifica acești Termeni în mod ocazional.

Vă veți supune politicilor și Termenilor în vigoare în momentul în care utilizați acest site web sau comandați produse de la noi, cu excepția situației în care se solicită aplicarea vreunei schimbări a acestor politici, Termeni sau a Declarației de confidențialitate prin lege sau de către o autoritate guvernamentală, caz în care orice potențială modificare se va aplica și în cazul comenzilor plasate anterior de către dumneavoastră.

## **28. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA**

Utilizarea site-ului nostru web și Contractele pentru cumpărarea produselor încheiate prin intermediul acestui site web vor fi guvernate de legislația spaniolă.

Orice litigiu care decurge din sau în legătură cu folosirea site-ului web sau în legătură cu aceste Contracte va fi supus jurisdicției neexclusive a instanțelor spaniole.

Dacă încheiați contractul în calitate de consumator, nicio prevedere din această clauză nu vă va afecta drepturile legale prevăzute de legislația locală în vigoare.

## **29. FEEDBACK**

Așteptăm cu interes comentariile și feedbackul dumneavoastră. Vă rugăm să ne trimiteți feedbackul, comentariile și sugestiile dumneavoastră prin intermediul formularului nostru de contact.

## ANEXĂ

Model de formular de retragere  
(prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

Către Fashion Retail, S.A., care funcționează sub denumirea comercială de ZARA (contact@zara.com)

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri:

Comandate la/primite la (\*)

Numele consumatorului

Adresa consumatorului

Semnătura consumatorului (doar în cazul în care acest formular este notificat în scris)

Data

(\*) A se elimina după caz