

## **POGOJI NAKUPA IN UPORABE**

### **1. UVOD**

Ta dokument (skupaj z ostalimi dokumenti, ki so omenjeni v tem dokumentu) določa pogoje, ki urejajo uporabo te spletne strani [www.zara.com](http://www.zara.com) in nakup proizvodov na tej strani (v nadaljnjem besedilu: "Pogoji").

Pozivamo vas, da pred uporabo te spletne strani skrbno preberete Pogoje in našo Politiko varstva zasebnosti (v nadaljevanju s skupnim imenom: "Politike varstva podatkov"). Pri uporabi te spletne strani ali pri naročanju na njej se zavedajte, da vas zavezujejo ti Pogoji in naše Politike varstva podatkov. Če se torej ne strinjate z vsemi Pogoji in Politikami varstva podatkov, te spletne strani ne smete uporabljati.

Ti Pogoji se lahko spremenijo in vse spremembe vam bodo na voljo na naši spletni strani. Vaša odgovornost je, da jih preberete vedno, ko uporabljate našo spletno stran ali ko oddate nalog za nakup, saj se lahko trenutni Pogoji v času formalizacije ustrezne Pogodbe (kot je določeno v nadaljevanju) spremenijo in velja le različica, ki je v danem trenutku na voljo na spletni strani.

Če imate kakršno koli vprašanje v zvezi s Pogoji ali Politikami varstva podatkov, se lahko na nas obrnete tudi s pomočjo kontaktnega obrazca, ki vam je na voljo na naši spletni strani.

Pogodba med nami za nakup izdelka (v nadaljevanju: "Pogodba") se lahko, po vaši izbiri, izvede v katerem koli izmed jezikov, v katerem so na voljo Pogoji na tej spletni strani.

### **2. NAŠI PODATKI**

Prodajo blaga preko te spletne strani pod trgovskim imenom ZARA izvaja FASHION RETAIL, S.A., špansko podjetje s sedežem na naslovu Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), ki je vpisano v trgovski register španske avtonomne skupnosti A Coruña, v zvezku 3.425, Splošni del, stran 49, list C-47.731, vpis 1, z davčno številko pravne osebe SI20089562, z naslednjim elektronskim naslovom [contact.si@zara.com](mailto:contact.si@zara.com) in telefonsko številko 0800 81806. Ko se na nas obračate preko telefona ali drugih komunikacijskih sredstev, ne nastanejo nobeni stroški, razen tistih, ki jih zaračuna telefonski ali drugi ponudnik storitev (vključno s stroški medkrajevnih telefonskih storitev, itd.). V zvezi s samo uporabo spletne strani in komunikacijo po elektronski pošti ne nastanejo nobeni posebni stroški, razen tistih, ki jih zaračuna vaš ponudnik internetnih storitev.

### **3. VAŠI PODATKI IN OBISKI TE SPLETNE STRANI**

Informacije ali osebni podatki, ki nam jih posredujete, se obdelujejo v skladu s Politikami varstva podatkov. Pri uporabi te spletne strani potrjujete, da so vse informacije in podatki, ki jih navajate, resnične in ustrezajo dejanskemu stanju. Prosimo, da za več podrobnosti preberete našo Politiko varstva zasebnosti.

#### **4. UPORABA NAŠE SPLETNE STRANI**

Z uporabo te spletne strani in naročanjem preko te strani se strinjate, da:

- i. Boste to spletno stran uporabljali le za pravno veljavne poizvedbe in naročila.
- ii. Ne boste oddajali napačnih ali goljufivih naročil. Če je mogoče razumno smatrati, da je bilo oddano naročilo takšnega tipa, imamo pravico, da to naročilo odpovemo in o tem obvestimo pristojne oblasti.
- iii. Nam posredujete vaše resnične in natančne podatke: vaš e-poštni naslov, poštni naslov in/ali druge kontaktne podatke. Prav tako se strinjate, da lahko te podatke uporabimo za to, da po potrebi stopimo z vami v stik (glejte našo Politiko varstva zasebnosti), in potrjujete, da imate neomejen in neoviran dostop do vašega e-poštnega naslova, naslova in/ali drugega kontaktnega načina.

Če nam ne posredujete vseh podatkov, ki jih potrebujemo, ne morete oddati naročila.

Pri oddaji naročila na tej spletni strani potrjujete, da ste stari nad 18 let in da imate po zakonu pravico do sklepanja pogodb.

#### **5. DOSTOPNOST STORITEV**

Izdelki, ki se ponujajo na tej spletni strani, so na voljo za dostavo samo v Sloveniji in so predmet tekočih zalog (t.j. blago je na voljo do izčrpanja zalog).

#### **6. NASTANEK POGODBE**

Informacije, navedene v Pogojih, in podatki, ki jih vsebuje ta spletna stran, ne predstavljajo ponudbe za prodajo, temveč povabilo k oddaji ponudbe. Pogodba za kateri koli izdelek med nami in vami ne obstaja, dokler vašega naročila izrecno ne sprejmemo (ne glede na to, ali so bila sredstva odtegnjena z vašega računa). Če vaše ponudbe ne sprejmemo in so bila sredstva že odtegnjena, bomo ta sredstva v celoti povrnili.

Za oddajo naročila morate slediti postopku nakupa na spletu. Ko ste posredovali vse potrebne informacije, pritisnite gumb "Potrdi plačilo", da pošljete naročilo. Zatem prejmete od nas e-pošto, ki potrjuje, da smo prejeli vaše naročilo ("Potrdilo naročila"). Prosimo, upoštevajte, da to ne pomeni, da je bilo vaše naročilo sprejeto. Vaše naročilo predstavlja vašo ponudbo nam za nakup enega ali več izdelkov od nas. Vsa naročila so predmet našega sprejema, mi pa vam bomo ta sprejem potrdili tako, da vam bomo poslali e-pošto, ki potrjuje, da je bil izdelek odposlan ("Potrdilo o odposlani pošiljki"). Pogodba za nakup izdelka med nami se sestavi le, če vam pošljemo Potrdilo o odposlani pošiljki.

Pogodba se nanaša le na tiste izdelke, katerih odpremo smo potrdili v Potrdilu o odposlani pošiljki.

Dobaviti nismo dolžni nobenih drugih izdelkov, ki so bili morda del vašega naročila, dokler odprema teh izdelkov ni bila potrjena v ločenem Potrdilu o odposlani pošiljki.

## **7. TEHNIČNI NAČINI POPRAVLJANJA NAPAK**

Če pri vnosu svojih osebnih podatkov z namenom registracije kot uporabnik te spletne strani odkrijete napako, lahko svoje podatke spremenite v razdelku "Moj račun". V vsakem primeru lahko napake v svojih osebnih podatkih, ki ste jih posredovali med postopkom nakupa, popravite tako, da pokličete službo storitev za stranke na tel. 0800 81806, ali pišete na e-poštni naslov [contact.si@zara.com](mailto:contact.si@zara.com), lahko pa uveljavljate pravico do popravka, kot je določeno v naši Politiki varstva zasebnosti, tako, da se obrnete na [funcionlopd@inditex.com](mailto:funcionlopd@inditex.com).

Ta spletna stran prikazuje potrditvene zaslone na različnih točkah med postopkom nakupa, ki ne omogočajo obdelave naročila, če podatki v teh razdelkih niso bili pravilno vnešeni. Ta spletna stran prikazuje tudi podatke o vseh izdelkih, ki ste jih dodali v nakupovalno košarico med postopkom nakupa. Na njej lahko pred plačilom spremenite podatke svojega naročila. Če v vašem naročilu odkrijete napako, potem ko je bilo plačilo že izvedeno, se obrnite na našo službo storitev za stranke, da nemudoma popravijo napako, bodisi po telefonu ali elektronski pošti, s pomočjo prej omenjenih kontaktnih podatkov.

## **8. RAZPOLOŽLJIVOST IZDELKOV**

Vsa naročila izdelkov so odvisna od njihove razpoložljivosti. V skladu s tem, če obstajajo težave v zvezi z dobavo izdelkov ali če na zalogi ni več izdelkov, vas bomo o tem ustrezno in pravočasno obvestili.

## **9. ZAVRNITEV OBDELAVE NAROČILA**

Pridržujemo si pravico, da s te spletne strani kadarkoli odstranimo kateri koli izdelek ter da z nje odstranimo ali spremenimo kateri koli material ali vsebino. Za odstranitev katerega koli izdelka s te spletne strani ter za odstranitev ali spreminjanje katerega koli materiala ali vsebine s te spletni strani ne nosimo odgovornosti do vas ali do katere koli tretje osebe.

Poleg tega, čeprav bomo vedno storili vse, kar je mogoče, da bodo obdelana vsa naročila, lahko obstajajo izjemne okoliščine (npr. naročila, prejeta v določenem obdobju, izčrpajo našo razpoložljivost blaga na zalogi), ki nas prisilijo, da zavrnemo obdelavo naročila po tem, ko je bilo Potrdilo naročila že poslano, in si pridržujemo pravico, da to storimo kadarkoli, če pride do takšnih izrednih okoliščin. V primeru takšnih izjemnih okoliščin ne nosimo nikakršne odgovornosti do vas ali do katere koli tretje osebe za to, da naročilo ni bilo obdelano, po tem ko smo že poslali Potrdilo naročila.

## **10. DOSTAVA**

Ne glede na 8. člen zgoraj v zvezi z razpoložljivostjo izdelka in razen v izrednih okoliščinah, si bomo prizadevali naročilo, sestavljeno iz izdelka(-ov), navedenega(-ih) v vsakem Potrdilu o odposlani pošiljki, poslati pred datumom, navedenim v zadevnem Potrdilu o odposlani pošiljki, ali, če datum dostave ni določen, v predvidenem časovnem okviru, ki je naveden pri izbiri načina dostave, v vsakem primeru pa v roku največ 30 dni od dneva Potrdila naročila.

Kljub temu pa lahko pride do zamud zaradi razlogov, kot so prilagajanje izdelkov, nastanek nepredvidenih okoliščin ali območje dostave.

Za namene teh Pogojev se razume, da je bila "dostava" opravljena ali da je bilo naročilo "dostavljeno" takoj, ko vi ali tretja oseba, ki jo vi navedete, fizično prevzamete blago, kar se dokazuje s podpisom prejema naročila na dogovorjenem naslovu dostave.

## **11. NEZMOŽNOST DOSTAVE**

Če vam vašega naročila ne moremo dostaviti, bo vaše naročilo vrnjeno v naše skladišče, če ni dogovorjeno drugače (npr. če nam date izrecno navodilo, da dostavo pustimo na varnem mestu). Prav tako bomo pustili obvestilo s pojasnilom, kje se vaše naročilo nahaja in kaj storiti, da se vam ponovno dostavi. Če vas ob dogovorjenem času ne bo na kraju dostave, vas prosimo, da nas kontaktirate, da organiziramo dostavo na drug dan.

Če po 15 dneh od datuma, ko je vaše naročilo na voljo za dostavo, naročila ni bilo mogoče dostaviti zaradi razlogov, ki jih ne gre pripisati nam, bomo domnevali, da želite Pogodbo odpovedati in Pogodba bo prenehala. Kot posledica prenehanja Pogodbe vam bomo vsa plačila, ki smo jih prejeli od vas, vključno s stroški dostave (razen morebitnih dodatnih stroškov, ki izhajajo iz vaše izbire katerega koli načina dostave razen najcenejšega načina navadne dostave, ki ga ponujamo), vrnili brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v roku 14 dni od dneva, na katerega je po našem mnenju Pogodba prenehala.

Prosimo, upoštevajte, da lahko zaradi transporta, ki izhaja iz prekinitve Pogodbe, nastanejo dodatni stroški, katere imamo pravico prenesti na vas.

## **12. PRENOS TVEGANJA IN LASTNINSKE PRAVICE NA IZDELKIH**

Tveganja za izdelek postanejo vaša odgovornost od trenutka dostave, kot je opredeljeno v 10. členu zgoraj.

Lastninsko pravico na izdelkih prevzamete, ko prejmemo celotno plačilo vseh dolgovanih zneskov v zvezi z izdelkom, vključno s stroški dostave, oziroma v trenutku dostave (kot je opredeljeno v 10. členu zgoraj), če do nje pride v kasnejšem trenutku.

## **13. CENA IN PLAČILO**

Cena izdelkov bo takšna, kot je v vsakem trenutku določena na naši spletni strani, razen v primeru očitne napake. Čeprav si na vse načine prizadevamo zagotoviti, da so cene, prikazane na spletni strani, pravilne, lahko pride do napake. Če odkrijemo napako v ceni katerih koli izdelkov, ki ste jih naročili, vas bomo o tem obvestili in z vami stopili v stik v najkrajšem možnem času, pojasnili napako, vam predstavili pravilno ceno, in vam zagotovili možnost, da vaše naročilo potrdite ali odpoveste. Če ne moremo stopiti v stik z vami, naročila ne bomo obdelali, naročilo se bo smatralo za odpovedano in vsi plačani zneski vam bodo v celoti povrnjeni.

Če opazite katero koli nepravilno nižjo ceno (tudi v primeru, ko smo že poslali Potrdilo o odposlani pošiljki), če je napaka v ceni očitna in jasna in lahko ceno razumno prepoznate kot nepravilno, nas morate o tem obvestiti.

Cene na spletni strani vključujejo DDV, ne vključujejo pa stroškov dostave, ki so dodani skupni ceni, kot je navedeno v našem Nakupovalnem vodniku - Stroški dostave.

Cene se lahko kadarkoli spremenijo. Vendar pa, razen kot je navedeno zgoraj, spremembe ne vplivajo na naročila, za katera smo poslali Potrdilo naročila.

Ko ste izbrali vse izdelke, ki jih želite kupiti, bodo le-ti dodani v košarico in naslednji korak bo obdelava naročila in plačilo. V ta namen morate slediti korakom postopka nakupa, tako da izpolnite ali preverite informacije, ki so potrebne v vsakem koraku. Poleg tega lahko pred plačilom tekom celotnega procesa nakupa spremenite podatke svojega naročila. V Nakupovalnem vodniku vam je na voljo podroben opis postopka nakupa. Če ste registriran uporabnik, vam je v razdelku "Moj račun" na voljo arhiv vseh naročil, ki ste jih oddali.

Kot plačilno sredstvo lahko uporabljate kartice Visa, MasterCard, American Express in PayPal.

Da bi zmanjšali nevarnost nepooblaščenega dostopa, bodo podatki o kreditni kartici šifrirani. Ko bomo prejeli vaše naročilo, bomo kartico predhodno avtorizirali, da zagotovimo, da je na voljo dovolj sredstev za dokončanje posla.

Če je vaš način plačila PayPal, se bremenitev izvede, ko potrdimo vaše naročilo.

S klikom na "Potrdi plačilo" potrjujete, da je kreditna kartica vaša.

Kreditne kartice so predmet preverjanja in avtorizacije s strani izdajatelja kartice. Če izdajatelj ne odobri plačila, ne odgovarjamo za zamudo ali neuspeh dostave, in z vami ne bomo mogli sestaviti Pogodbe.

Upoštevajte, da bo možnost »Zamenjava velikosti« na voljo le ob uporabi naslednjih načinov plačila: AMEX, MasterCard in VISA.

#### **14. NAKUP BLAGA KOT GOST**

Na spletni strani je prav tako na voljo funkcija nakupa blaga kot gost. V skladu s to vrsto nakupa se od vas zahtevajo le podatki, ki so bistveni za obdelavo vašega naročila. Po končanem postopku nakupa vam bo ponujena možnost, da se registrirate kot uporabnik ali da nadaljujete nakup kot neregistrirani uporabnik.

#### **15. DAVEK NA DODANO VREDNOST IN IZDAJANJE RAČUNOV**

V skladu z veljavnimi pravili in predpisi so vsi nakupi, opravljeni preko spletne strani, predmet davka na dodano vrednost (DDV), razen tistih, ki se dobavljajo neposredno strankam na Kanarskih otokih ter v mestih Ceuta in Melilla.

V zvezi s tem in v skladu s poglavjem I naslova V Direktive Sveta 2006/112/ES z dne 28. novembra 2006 o skupnem sistemu davka na dodano vrednost se šteje, da je kraj dobave v državi članici po naslovu, kamor se izdelki dostavijo. Uporabi se DDV po veljavni stopnji vsake države članice, v katero se blago glede na dana naročila dostavlja.

V skladu z veljavnimi pravili in predpisi posamezne pristojne sodne oblasti se lahko za blago, dobavljeno v nekatere države članice Evropske unije, uporabi pravilo "obrnjene davčne obveznosti" (194. člen Direktive 2006/112), če je stranka davčni zavezanec za namene DDV ali se to od nje zahteva. Če je temu tako, DDV-ja ne zaračunamo, pod pogojem, da prejemnik potrdi, da bo DDV na dobavljene izdelke obračunala stranka v okviru postopka obrnjene davčne obveznosti.

Izrecno nam dovoljujete, da račun izdamo v elektronski obliki. Vendar pa nas lahko brez oklevanja kadar koli obvestite, da želite prejeti papirnati izvod računa; v tem primeru bomo izdali račun na papirju in vam ga poslali.

## **16. POLITIKA VRAČANJA BLAGA**

### **16.1 Zakonska pravica do odstopa od pogodbe**

Pravica do odstopa od pogodbe

Če sklepate pogodbo kot potrošnik, imate pravico do odstopa od Pogodbe v roku 14 dni, brez navedbe razloga.

Odstopni rok poteče v 14 dneh od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo vi navedete, fizično prevzamete blago, ali v primeru, ko se več izdelkov enega naročila dostavi ločeno, v 14 dneh od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo vi navedete, fizično prevzamete zadnji izdelek.

Za uveljavljanje pravice do odstopa lahko podjetje FASHION RETAIL, S.A., ki posluje pod komercialnim imenom ZARA, obvestite o svoji odločitvi, da odstopate od te Pogodbe, z nedvoumno izjavo (npr. pismo, poslano po pošti ali elektronski pošti) na naslov Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), na telefonsko številko 0800 81806, s poslano e-pošto na naslov [contact.si@zara.com](mailto:contact.si@zara.com) ali pisno preko našega kontaktnega obrazca, ki vam je na voljo na naši spletni strani. Uporabite lahko vzorec obrazca za odstop od pogodbe, kot je naveden v Prilogi, vendar pa to ni obvezno.

Za upoštevanje roka za odstop od pogodbe zadostuje, da svoje sporočilo v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe pošljete pred potekom odstopnega roka.

Učinki odstopa od pogodbe

Če odstopite od te Pogodbe, vam bomo vsa plačila, ki smo jih od vas prejeli, vključno s stroški dostave (z izjemo dodatnih stroškov, ki izhajajo iz vaše izbire katerega koli načina dostave razen najcenejšega načina standardne dobave, ki ga ponujamo), vrnil brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, ko smo obveščeni o vaši odločitvi, da odstopite od te Pogodbe. Takšno vračilo bomo izvedli z uporabo istega načina plačila, kot ste ga uporabili vi za prvotno transakcijo. V

nobenem primeru ne boste imeli zaradi takšnega vračila nobenih stroškov. Ne glede na navedeno lahko zadržimo vračilo plačila, dokler blaga ne prejmemo nazaj, ali dokler ne predložite dokaza, da ste blago poslali nazaj, karkoli se zgodi prej.

Blago pošljete nazaj ali ga dostavite ali izročite nam v kateri koli trgovini ZARA v Sloveniji ali ga vrnete po kurirju, za katerega poskrbimo mi, brez nepotrebne odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, ko ste nas obvestili o vašem odstopu od te Pogodbe. Rok je izpolnjen, če blago pošljete nazaj pred potekom roka 14 dni.

Razen če blago vrnete po kurirju, za katerega poskrbimo mi, ali izročite blago v trgovini ZARA v Sloveniji, nosite neposredne stroške vračila blaga.

Odgovorni ste samo za katero koli zmanjšano vrednost blaga, ki izhaja iz izročitve drugega razen tistega, kar je potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

## **16.2 Pogodbena pravica do odstopa od pogodbe**

Ne glede na in brez učinkov na pravno priznano pravico do odpovedi za potrošnike in uporabnike, navedeno v 17.1. členu zgoraj, vam odobrimo obdobje 30 dni od Potrdila o odposlani pošiljki, da vrnete izdelke (razen tistih, navedenih v 17.3. členu spodaj, za katere je pravica do odpovedi izključena).

V primeru, da blago vrnete v pogodbenem roku pravice do odstopa od pogodbe, vendar pa je zakonski rok potekel, se vam povrne samo znesek, plačan za omenjene izdelke (razen tistih zneskov, navedenih v 17.3. členu, za katere vam zneska nismo dolžni povrniti), kar pomeni, da stroški dostave ne bodo povrnjeni. V takšnem primeru ste odgovorni za neposredne stroške vračila blaga, razen če blago izročite v trgovini ZARA v Sloveniji ali ga vrnete po kurirju, za katerega poskrbimo mi.

Svojo pravico do odstopa od pogodbe lahko uveljavljate v skladu z določilom 17.1. člena zgoraj. Vendar pa nam morate, če nas o vaši nameri odstopa od Pogodbe obvestite po pravnem roku za odstop od pogodbe, v vsakem primeru blago izročiti v roku 30 dni od Potrdila o odposlani pošiljki.

## **16.3 Splošna določila**

Pravice do odpovedi Pogodbe nimate, če gre za dostavo katerega koli od naslednjih izdelkov:

- i. Izdelki po meri;
- ii. Glasbeni CD-ji/DVD-ji brez originalnega ovitka;
- iii. Zapečateno blago, ki zaradi higienskih razlogov ni primerno za vračilo in je bilo po dostavi odprto.

Vaša pravica do odstopa od Pogodbe se uporablja izključno za izdelke, ki so vrnjeni v enakem stanju, v katerem ste jih prejeli. Nismo dolžni povrniti tiste vrednosti izdelka, ki je bila zmanjšana zaradi vašega ravnanja z izdelkom, ki presega tisto, kar je potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in delovanja blaga (npr. če je bil izdelek uporabljen bolj, kot da je bil le odprt, za izdelke, ki niso v enakem stanju, kot ob dostavi ali če so bili poškodovani; torej skrbite za izdelek(-ke), medtem ko je (so) v vaši posesti). Prosimo,

da izdelke vrnete v ali vključno z vso originalno embalažo, navodili in drugimi dokumenti, ki spremljajo izdelke, če obstajajo. V vsakem primeru morate izdelek, ki ga vračate, poslati skupaj s kopijo izobeska oziroma računom, ki ste ju prejeli skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki. Povzetek o izvajanju te pravice do odpovedi boste prejeli ob prejemu naročila.

Ob odpovedi morate ustrezne izdelke vrniti, kot sledi:

(i) Vračila v trgovini ZARA:

Kateri koli izdelek lahko vrnete v kateri koli ZARA trgovini v državi, kjer je bil vaš izdelek dostavljen, in ki ima isti oddelek, v katerega spada blago, ki ga želite vrniti. V tem primeru morate iti v takšno trgovino in predložiti blago s popolnim izobeskom, ki ste ga prejeli skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki oziroma je, če ste registriran uporabnik, shranjen tudi v razdelku "Moj račun". Izobesek lahko v trgovini predložite bodisi na vpogled v elektronski obliki bodisi kot papirnato kopijo izpiska izobeska.

(ii) Vračila po kurirju

Pri vračanju izdelka(-ov) po kurirju, ki ga priskrbimo mi, se obrnite na nas preko našega spletnega obrazca ali po telefonu na 0800 81806, in poskrbeli bomo, da se izdelek prevzame na vašem domu. Izdelek morate poslati v isti prejeti embalaži tako, da sledite navodilom v razdelku "VRAČILA" na tej spletni strani. Če ste katero koli blago kupili kot gost, lahko zahtevate vračilo po kurirju po telefonu na 0800 81806.

Nobena od teh dveh možnosti zgoraj nima za posledico dodatnih stroškov za vas.

Če izdelkov ne želite vrniti z uporabo razpoložljive brezplačne možnosti, ste odgovorni za stroške vračila. Upoštevajte, da če se odločite, da nam izdelke vrnete s "plačilom po povzetju", ste odgovorni tudi za stroške vračila in imamo pravico, da vam zaračunamo vse stroške vračila, ki bi lahko nastali.

Po pregledu izdelka vas bomo obvestili, če nimate pravice do popolnega vračila plačanih zneskov. V obsegu, do katerega ste upravičeni, se bodo povrnili stroški dostave, če se pravica do odstopa od pogodbe uveljavlja v zakonsko določenem roku in so vsi izdelki, ki sestavljajo paket, vrnjeni. Povračilo se izplača v najkrajšem možnem času, v vsakem primeru pa v roku 14 dni od dneva, ko ste nas obvestili o svoji nameri odpovedi pogodbe. Ne glede na navedeno, lahko zadržimo vračilo plačila, dokler blaga ne prejmemo nazaj, ali dokler ne predložite dokaza, da ste blago poslali nazaj, karkoli se zgodi prej.

Povračilo se vedno plača z uporabo istega načina plačila, kot ste ga vi uporabili za vaš nakup.

Če niste izbrali ene izmed brezplačnih možnosti vračila, kot je navedeno zgoraj, prevzamete vi stroške in tveganje za vračilo izdelkov.

Če imate kakršnakoli vprašanja, nas lahko kontaktirate preko našega kontaktnega obrazca, ki je na voljo na naši spletni strani, ali s klicem na 0800 81806.

#### **16.4 Zamenjava velikosti**

Zamenjava velikosti, kot je navedeno spodaj, bo zakonsko in pogodbeno še vedno obstajala, ne glede na pravico od odstopa od kupljenega izdelka. Pravico do odstopa lahko uveljavite za kupljen izdelek, imeli pa boste tudi pravico do odstopa za nov izdelek.

Zamenjava velikosti se ne obravnava kot odstop. Pravico do odstopa lahko uveljavljate pod temi določili in pogoji ter veljavno zakonodajo brez navedbe razlogov (tudi če kupljeni izdelek ni prave velikosti in bi ga želeli vrniti ter kasneje kupiti enak izdelek prave velikosti).

Lahko pa tudi, če se odločite, da izdelek, ki ste ga kupili ni prave velikosti za vas, zahtevate zamenjavo velikosti brez plačila dodatnih stroškov dostave za nov izdelek, poslan po vračilu originalnega izdelka. Zamenjavo velikosti lahko zahtevate v 30 dneh od prejema izdelka.



Zamenjavo velikosti lahko zahtevate preko "Naročila in vračila" na podstrani »Moj račun« na tej spletni strani. Izbrati morate drugo velikost izdelka in zagotoviti, da gre za (i) enak izdelek, (ii) da je njegova cena enaka ali višja od cene, ki ste jo plačali za originalni izdelek (prosimo, upoštevajte, da le v tem primeru vam ne bo zaračunana ta cena) in (iii) da so bili uporabljeni le določeni načini plačila (prosimo, za več informacij glejte Klavzulo 13 teh Določil in pogojev), potem boste lahko zahtevali zamenjavo velikosti. Upoštevajte da bo možnost za zamenjavo velikosti originalnega izdelka na voljo le ob izpolnjevanju teh pogojev.

Po oddani zahtevi za zamenjavo velikosti in izboru ustreznega načina vračila, morate vrniti originalni izdelek v katero koli trgovino ZARA v Sloveniji ali preko kurirja, ki ga pošljemo na vaš dom. Izdelek morate vrniti brez kakršne koli nepotrebne zamude in v vsakem primeru v roku 14 koledarskih dni od zahtevka za zamenjavo na tej spletni strani. Nobena od teh dveh možnosti za vračilo izdelka ne bo predstavljala dodatnega stroška za vas.

Če vrnete izdelek v kateri koli trgovini ZARA v Sloveniji, morate izdelku priložiti tudi račun, ki ste ga dobili skupaj z dostavo izdelka. Če izdelek vrnete po kurirju, ki vam ga pošljemo mi, ga morate vrniti v enaki embalaži, v kateri ste ga prejeli ter slediti navodilom v razdelku »Naročila in vračila« na naši spletni strani.

Po izbiri načina vračila, vam bomo poslali novo naročilo z izdelkom prave velikosti v roku 2-3 delovnih dni od datuma zahteve za zamenjavo in, v vsakem primeru, najkasneje v 30 dneh od tega datuma. Ta možnost ne bo predstavljala dodatnega stroška za vas. To novo naročilo urejajo določbe iz Določil in pogojev, vključno s pravico od odstopa.

Upoštevajte da, če po 14-ih koledarskih dneh od zahteve po zamenjavi velikosti na tej spletni strani niste vrnili originalnega izdelka, smo upravičeni do zaračunanja stroškov novega oddanega naročila, kar je predmet določb Določil in pogojev in vi nimate pravice do vračila kakršnega koli plačila v povezavi z originalnim izdelkom za katerega ste zahtevali zamenjavo velikosti, vendar ga niste vrnili pravočasno. V nasprotnem primeru, če ste pravočasno vrnili originalni izdelek, nimamo pravice do zaračunanja teh stroškov, vi pa tudi niste upravičeni do vračila kakršnega koli plačila v povezavi z originalnim izdelkom za katerega ste zahtevali zamenjavo velikosti in ste ga vrnili pravočasno. Plačilo za pravočasno vrnjen originalni izdelek naj bi bilo izvedeno za izdelek iz novega naročila.

### **16.5 Vračila izdelkov z napako**

V primerih, v katerih menite, da v trenutku dostave izdelek ni tak, kot je navedeno v Pogodbi, se morate, če želite uveljavljati svoje zakonske pravice, obrniti na nas v zakonsko določenem obdobju za uveljavljanje te pravice, bodisi preko našega kontaktnega obrazca, kjer nam posredujete podatke o izdelku in utrpjeni škodi, ali pa nas pokličite na 0800 81806, kjer vam bomo povedali, kaj morate storiti.

Izdelek lahko vrnete v katero koli izmed naših trgovin ZARA v Sloveniji ali pa ga predate kurirju, katerega bomo poslali na vaš dom. Izdelek morate vrniti skupaj s kopijo izobeska oziroma računa, ki ste ju prejeli skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki.

Vrnjeni izdelek bomo skrbno pregledali in vas ustrezno obvestili v zakonsko predvidenem roku.

Zneski, plačani za izdelke, vrnjene zaradi katerekoli poškodbe ali okvare, če le-ta dejansko obstaja, bodo povrnjeni v celoti, vključno s stroški dostave, ki se nanašajo na pošiljanje izdelka, in stroški, ki ste jih imeli z vračilom izdelka. Povračilo se plača z uporabo istega načina plačila, kot ste ga vi uporabili za vaš nakup. Vse pravice, priznane po veljavni zakonodaji, bodo v vsakem primeru zaščitene.

## **17. JAMSTVA**

Kot potrošnik in uporabnik smo odgovorni za napake na izdelkih, ki se prodajajo preko te spletne strani pod zakonsko določenimi pogoji za vse vrste izdelkov, in se bomo zato odzvali na pomanjkanje skladnosti omenjenih izdelkov, ki postane očitno v roku dveh let od dostave izdelka. Vendar pa vas moramo spomniti na to, da je treba zagotoviti zadosten dokaz o pomanjkanju skladnosti izdelka s pogodbeno dogovorjenim izdelkom, če se le-to pojavi po šestih mesecih od dostave izdelka.

Izdelki se smatrajo za skladne s pogodbo, če (i) se ujemajo z našim opisom in imajo lastnosti, ki smo jih predstavili na tej spletni strani, (ii) so primerni za običajno uporabo izdelkov iste vrste, in (iii) ponujajo običajno kakovost in značilnosti, ki bi jih bilo razumno pričakovati od izdelka iste vrste. V zvezi s tem nas morate, če kateri koli od izdelkov ni skladen s pogodbo, na to opozoriti tako, da sledite postopku, ki je opisan v zgoraj navedenem 17.4. členu, in preko katerega koli izmed komunikacijskih sredstev, ki so določena v ta namen.

Izdelki, ki jih prodajamo, zlasti ročno izdelani izdelki, pogosto predstavljajo lastnosti naravnih materialov, ki so bili uporabljeni za njihovo izdelavo. Te lastnosti, kot so razlike v progah, teksturah v pletenju in v barvi, ne štejejo kot pomanjkljivosti ali napake. Namesto tega je treba te razlike pričakovati in jih ceniti. Izbiramo samo izdelke vrhunske kakovosti, vendar pa so naravne lastnosti neizogibne in jih je treba sprejeti kot del individualnega izgleda izdelka.

## **18. ODGOVORNOST IN OPUSTITEV ODGOVORNOSTI**

Razen če je v teh Pogojih izrecno drugače navedeno in v kolikor je to pravno dovoljeno, je naša odgovornost v zvezi s katerim koli izdelkom, kupljenim na naši spletni strani, strogo omejena na nakupno ceno omenjenega izdelka.

Ne glede na zgoraj navedeno, naša odgovornost ne bo opuščena niti omejena v naslednjih primerih:

- i. V primeru smrti ali telesne poškodbe, povzročene zaradi naše malomarnosti;
- ii. V primeru goljufije ali goljufive prevare; ali

iii. V katerem koli primeru, v katerem bi bilo našo odgovornost nezakonito ali nedovoljeno izključiti, omejiti ali poskusiti izključiti ali omejiti (npr. če je škoda povzročena namenoma ali iz hude malomarnosti).

Ne glede na zgornji odstavek, in kolikor je zakonsko dovoljeno, ne prevzamemo nobene odgovornosti za naslednje izgube, ne glede na njihov izvor:

- i. izguba prihodka ali prodaje;
- ii. izguba posla;
- iii. izguba dobička ali pogodb;
- iv. izguba predvidenih prihrankov;
- v. izguba podatkov; in
- vi. izguba časa za upravljanje ali uradnih ur.

Zaradi odprte narave te spletne strani in možnosti napak pri shranjevanju in prenosu digitalnih podatkov, ne jamčimo za točnost in varnost podatkov, ki so posredovani ali pridobljeni s pomočjo te spletne strani, razen če ni izrecno drugače navedeno.

Določila tega člena ne vplivajo na vaše pravice potrošnika in uporabnika, niti na vašo pravico do odpovedi Pogodbe.

## **19. INTELEKTUALNA IN INDUSTRIJSKA LASTNINA**

Priznavate in se strinjate, da vse avtorske pravice, registrirane blagovne znamke in druge pravice intelektualne in industrijske lastnine na materialih ali vsebinah, ki so na voljo kot del spletne strani, v vsakem trenutku pripadajo nam ali tistim, ki nam podeljujejo dovoljenje za njihovo uporabo. Omenjeni material lahko uporabljate le do mere, ki jo mi ali izdajatelj licence za uporabo izrecno odobrimo. To vam ne preprečuje uporabe te spletne strani do mere, ki je potrebna za kopiranje informacij o vašem naročilu ali Kontaktnih podatkov.

## **20. VIRUSI, PIRATSTVO IN DRUGI RAČUNALNIŠKI NAPADI**

Te spletne strani ne smete uporabljati na neprimeren način z namerno uvedbo virusa, trojanskega konja, črva, logičnih bomb ali katere koli druge programske opreme ali tehnološko škodljivega ali kvarnega materiala. Prav tako ne smete nepoblaščno dostopati do te spletne strani, strežnika, na katerem je spletna stran nastanjena, ali katerih koli strežnikov, računalnikov ali baz podatkov, povezanih z našo spletno stranjo. Strinjate se, da te spletne strani ne boste napadli preko katerega koli DOS-napada (preobremenitev strežnika z navideznimi zahtevami) ali porazdeljenega DOS-napada.

Nespoštovanje tega člena se šteje za kršitev, kot je opredeljena v skladu z veljavnimi predpisi. Vsako nespoštovanje tega predpisa bomo prijavili ustreznim organom, s katerimi bomo sodelovali z namenom ugotovitve identitete napadalca. Podobno se v primeru nespoštovanja tega člena dovoljenje za uporabo te spletne strani nemudoma prekine.

Razen odgovornosti, ki je obvezno predpisana v skladu z veljavno zakonodajo, ne bomo odgovarjali za nobeno škodo ali krivico, ki je posledica DOS-napada, virusa ali katere koli druge programske opreme ali tehnološko škodljivega ali kvarnega materiala, ki lahko vplivajo na vaš računalnik, IT opremo, podatke ali materiale kot posledica uporabe te spletne strani ali prenašanja vsebine s te spletne strani ali tistih spletnih strani, na katere vas ta spletna stran preusmeri.

## **21. POVEZAVE Z NAŠE SPLETNE STRANI**

Če naša spletna stran vsebuje povezave do drugih spletnih strani in materialov tretjih oseb, so omenjene povezave dane na razpolago zgolj v informativne namene in nimamo nobenega nadzora nad vsebino teh spletnih strani ali materialov. Zato ne prevzemamo nobene odgovornosti za morebitno škodo ali krivice, ki izhajajo iz njihove uporabe.

## **22. PISNA KOMUNIKACIJA**

Veljavni predpisi zahtevajo, da morajo biti nekatere informacije ali obvestila, ki vam jih pošljemo, v pisni obliki. Z uporabo te spletne strani se strinjate, da bo večina komunikacije z nami potekala elektronsko. Kontaktirali vas bomo po e-pošti ali, če je to primerno, vam bomo informacije zagotovili z objavo opozoril na tej spletni strani. Za pogodbene namene se strinjate z uporabo teh elektronskih sredstev za komunikacijo in sprejemate, da so vse pogodbe, obvestila, izobeski, informacije in druga sporočila, ki vam jih pošljemo po elektronski poti, v skladu z zakonskimi zahtevami po zagotovitvi le-teh v pisni obliki. S tem ima vsaka elektronska komunikacija enako pravno veljavnost in učinek kot komunikacija v papirni obliki (npr. papirna komunikacija). Ta pogoj ne bo vplival na vaše pravice, ki so priznane po zakonu. S tem, ko nam posredujete svoj e-poštni naslov, se strinjate, da imate neomejen in neoviran dostop do vašega e-poštnega naslova. Razen če je v našem e-poštnem sporočilu drugače navedeno, vam ni potrebno potrditi prejema naših obvestil, ki vam jih pošljemo na e-poštni naslov, ki ste nam ga posredovali. Šteje se, da vam je bila naša komunikacija dostavljena, če in ko smo jo poslali na vaš e-poštni naslov.

## **23. OBVESTILA**

Obvestila, ki nam jih pošljete, morate po možnosti poslati preko našega kontaktnega obrazca. V skladu z določili 23. člena zgoraj in če ni drugače določeno, vam lahko obvestila pošljemo ali po elektronski pošti ali na poštni naslov, ki ste nam ga posredovali ob oddaji naročila.

Razume se, da so bila obvestila prejeta in pravilno izvedena takoj, ko so objavljena na naši spletni strani, 24 ur po tem, ko so bila poslana po elektronski pošti, ali v treh dneh po datumu oddaje na pošti na katerem koli pismu. Kot dokaz, da je bilo obvestilo poslano, je dovolj dokazati v primeru pisma, ki je bilo pravilno naslovljeno, da je bila plačana pravilna poštnina in da je bilo obvestilo pravilno dostavljeno na pošto ali v poštni predal, in v primeru e-pošte, da je bilo obvestilo poslano na elektronski naslov, ki ga je prejemnik navedel.

## **24. PRENOS PRAVIC IN OBVEZNOSTI**

Pogodba je zavezujoča tako za vas in za nas, kot tudi za naše zadevne naslednike, prevzemnike in dediče. Pogodbe ali katerih koli pravic ali obveznosti, ki izhajajo iz te Pogodbe, vi ne smete prenesti, odstopiti, zaseči ali prenesti na kakršen koli drug način, ne da bi predhodno pridobili naše pisno soglasje.

Pogodbo ali katere koli pravice ali obveznosti, ki izhajajo iz te Pogodbe, smemo mi, kadarkoli v času trajanja te Pogodbe, prenesti, odstopiti, zaseči, oddati podizvajalcu ali prenesti na kakršen koli drug način na drugo podjetje znotraj skupine Inditex, kar vključuje podružnice v Sloveniji, vendar ni omejeno le nanje. V izogib vsem dvomom, omenjeni prenosi, odstopi, zasege ali drugi prenosi ne vplivajo na pravice, ki jih, kjer je to primerno, imate kot potrošnik priznane z zakonom, in na kakršen koli način ne preklicujejo, zmanjšujejo ali omejujejo izrecnih in molče priznanih jamstev, ki smo vam jih morda dali.

## **25. DOGODKI IZVEN NAŠEGA NADZORA**

Ne odgovarjamo za nobeno neskladnost ali zamudo v skladu s katerimi koli obveznostmi, ki jih prevzemamo na podlagi Pogodbe, če so jih povzročili dogodki, ki so izven našega razumnega nadzora ("Višja sila").

Višja sila vključuje vsako dejanje, dogodek, neizvajanje, opustitev ali nesrečo, ki je izven našega razumnega nadzora, med drugim vključno z naslednjim:

- i. Stavka, začasen razpust delavcev ali druge oblike protesta.
- ii. Državlanski nemiri, vstaja, invazija, teroristični napad ali grožnja terorizma, vojna (razglašena ali ne) ali grožnja ali priprava na vojno.
- iii. Požar, eksplozija, vihar, poplava, potres, zrušitev, epidemija ali katera koli druga naravna nesreča.
- iv. Nezmožnost uporabe vlakov, ladij, letal, motoriziranega prevoza ali drugih prevoznih sredstev, javnih ali zasebnih.
- v. Nezmožnost uporabe javnih ali zasebnih telekomunikacijskih sistemov.
- vi. Akti, odloki, zakonodaja, predpisi ali omejitve katere koli vlade ali javnega organa.
- vii. Stavka, okvara ali nesreča v pomorskem ali rečnem prevozu, poštnem prometu ali kateri koli drugi vrsti transporta.

Razume se, da so naše obveznosti, ki izhajajo iz Pogodb, začasno zaustavljene za obdobje, v katerem je višja sila še vedno v veljavi. Zato nam bo odobreno podaljšanje roka, v katerem moramo te obveznosti izpolniti, in sicer v takšnem obsegu časa, ki je enak času, v katerem je trajala višja sila. Zagotovili bomo vse razumne vire za odpravo okoliščin višje sile ali da najdemo rešitev, ki nam omogoča izpolniti svoje obveznosti na podlagi Pogodbe, kljub okoliščinam višje sile.

## **26. ODPOVED PRAVICAM**

Pomanjkanje naše zahteve za vaše dosledno spoštovanje katerih koli obveznosti, ki ste jih prevzeli na podlagi Pogodbe ali teh Pogojev, ali pomanjkanje našega uveljavljanja pravic ali ukrepov, ki nam na

podlagi te Pogodbe ali Pogojev ustrezajo, ne predstavlja odpovedi tem pravicam ali omejitvam omenjenih pravic ali ukrepov, niti vas ne oprosti izpolnjevanja omenjenih obveznosti.

Naša odpoved specifični pravici ali ukrepu ne predstavlja odpovedi drugim pravicam ali ukrepom, ki izhajajo iz Pogodbe ali Pogojev.

Naša odpoved katerim koli od teh Pogojev ali pravicam ali ukrepom, ki izhajajo iz Pogodbe, ne bo začela veljati, razen če ni izrecno določeno, da gre za odpoved pravicam, in vam je to formalizirano in sporočeno v skladu z določili razdelka o Obvestilih zgoraj.

## **27. DELNA RAZVELJAVITEV**

Če se kateri koli od teh Pogojev ali katero koli določilo te Pogodbe razglasi za nično in neveljavno s trdnim sklepom ustreznega organa, ostanejo preostali pogoji v veljavi, ne da bi nanje vplivala omenjena razglasitev neveljavnosti.

## **28. CELOTNA POGODBA**

Ti Pogoji in kateri koli dokument, na katerega se ti Pogoji sklicujejo, predstavljajo celotno pogodbo med vami in nami glede namena te pogodbe, in nadomeščajo vse predhodne dogovore, pogodbe ali obljube med vami in nami, dane ustno ali pisno.

Vi in mi potrjujemo, da smo se dogovorili za sklenitev Pogodbe neodvisno od kakršnih koli izjav ali obljub, ki jih je dala druga stranka, ali na katere bi bilo mogoče sklepati iz katere koli izjave ali listine v pogajanjih, ki sta jih začeli obe stranki pred omenjeno Pogodbo, razen tistih, ki so izrecno navedene v teh Pogojih.

Niti vi niti mi sami se ne zanašamo na katero koli nezavezujočo izjavo, ki jo je druga stranka ustno ali pisno dala pred datumom Pogodbe (razen če bila omenjena izjava neresnična in vas je s tem zavedla v nakup nečesa, česar sicer ne bi kupili), in ne bomo sprejeli nobenega ukrepa v zvezi s tem, razen za povzročene škode, po sklenitvi pogodbe med nami zaradi kršitev pogodbe v skladu z določili teh Pogojev. To pa v nobenem primeru ne predstavlja odpovedi zakonskim pravicam, ki ne smejo biti predmet pogodbe.

## **29. NAŠA PRAVICA DO SPREMEMBE TEH POGOJEV**

Te Pogoje imamo pravico kadarkoli pregledati in spremeniti.

Za vas veljajo politike in Pogoji, ki so v veljavi v trenutku uporabe te spletne strani ali oddaje vsakega posameznega naročila, razen če moramo po zakonu ali sklepu državnih organov omenjene politike, Pogoje ali Izjave o varstvu osebnih podatkov retroaktivno spremeniti; v tem primeru bodo morebitne spremembe vplivale tudi na vaša predhodna naročila.

### **30. VELJAVNA ZAKONODAJA IN SODNA PRISTOJNOST**

Uporabo naše spletne strani in pogodb o nakupu izdelkov preko omenjene spletne strani ureja španska zakonodaja.

V obsegu, v katerem po veljavnem zakonu spor ni predmet izključne sodne pristojnosti, je kateri koli spor, ki izhaja iz ali je v zvezi z uporabo spletne strani ali omenjenimi pogodbami, predmet neizključne pristojnosti španskih sodišč.

Če sklepate pogodbo kot potrošnik, nobeno določilo v tem členu ne vpliva na vaše zakonske pravice, kot so priznane po kateri koli veljavni zakonodaji.

### **31. PRIPOMBE, PREDLOGI, PRITOŽBE IN REKLAMACIJE**

Vaše pripombe in predlogi so vedno dobrodošli. Prosimo vas, da morebitne pripombe in predloge, kot tudi vsa vprašanja, pritožbe ali reklamacije, pošljete preko našega kontaktnega obrazca, po telefonu ali na poštni naslov ali na e-poštni naslov, naveden v 2. členu teh Pogojev.

Pritožbe in reklamacije, poslane na našo službo storitev za stranke, bodo obdelane, kakor hitro je mogoče, in v zakonsko določenem roku.

Če kot kupec menite, da so bile vaše pravice kršene, lahko svoje pritožbe naslovite na nas preko e-poštnega naslova [contact.si@zara.com](mailto:contact.si@zara.com) z namenom izvensodne rešitve spora.

V zvezi s tem vas, če je bil nakup pri nas sklenjen na spletu preko naše spletne strani, v skladu z Uredbo EU št. 524/2013 obvestimo, da imate pravico reševati potrošniški spor z nami izven sodišča, preko platforme za spletno reševanje sporov, ki je dostopna na internetnem naslovu <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Razen če veljavna zakonodaja ne določa drugače, je naše sodelovanje v reševanju potrošniškega spora izven sodišča na prostovoljni osnovi. Obveščamo vas, da v Sloveniji (še) nismo pripoznali nobenega izmed posameznih ARS organov.

Nazadnje dopolnjeni 31. marca 2017

PRILOGA

Vzorec obrazca za odstop od pogodbe

(ta obrazec izpolnite in vrnite, če želite odstopiti od pogodbe)

Za Fashion Retail, S.A., ki posluje pod komercialnim imenom ZARA, (Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña) // contact.si@zara.com)

S tem vas obveščam, da odstopam od svoje kupoprodajne pogodbe naslednjega blaga:

Naročeno dne/prejeto dne (\*)

Ime potrošnika

Naslov potrošnika

Podpis potrošnika (samo, če se ta obrazec pošlje na papirju)

Datum

(\*) Neustrezno črtati