

## ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ КОРИСТУВАННЯ ВЕБ-САЙТОМ

### ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ ДОГОВОРУ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ ТОВАРІВ ЧЕРЕЗ ВЕБ-САЙТ

Ці Положення та умови разом із будь-якими іншими документами, зазначеними у цих Положеннях та умовах, визначають правила користування Веб-сайтом, умови стандартного договору купівлі-продажу товарів та способи надання послуг за допомогою Веб-сайту.

Будь ласка, уважно прочитайте ці Положення та умови. Користуючись нашим Веб-сайтом та здійснюючи замовлення, Ви приймаєте та погоджуєтеся із зобов'язаннями, передбаченими цими Положеннями та умовами. Якщо Ви не погоджуєтеся з усіма або будь-якими Положеннями та умовами, будь ласка, не користуйтеся Веб-сайтом.

Якщо у Вас виникають певні запитання щодо цих Положень та умов, Ви можете повідомити нас, заповнивши форму зворотного зв'язку або прийнявши участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті.

#### 1. ПОЛОЖЕННЯ ТА УМОВИ

Всі терміни, які прописані з великої букви, вживаються у таких значеннях:

- 1.1 **Веб-сайт** означає сайт Групи Індітекс, до якої належить Продавець, розміщений в Інтернеті за адресою: [www.zara.com/ua](http://www.zara.com/ua).
- 1.2 **Ви** означає Користувача або Покупця, залежно від контексту.
- 1.3 **Договір** означає договір купівлі-продажу, дистанційно укладений між Покупцем та Продавцем, умови якого визначаються цими Положеннями та умовами.
- 1.4 **Користувач** означає відвідувача Веб-сайту.
- 1.5 **ПДВ** означає податок на додану вартість.
- 1.6 **Покупець** означає Користувача, який розміщує замовлення на Товар, виставлений на Веб-сайті, через Веб-сайт.
- 1.7 **Продавець** або **Ми** означає Товариство з обмеженою відповідальністю «ЗАРА УКРАЇНА», ЄДРПОУ: 35534116, юридичну особу, яка заснована та здійснює свою діяльність відповідно до законів України за адресою: Будинок 1-А, Вежа А, поверх 15, Спортивна площа, Київ, 01001, Україна.
- 1.8 **Товар** означає одяг, взуття, аксесуари та інші товари, які розміщені на Веб-сайті для продажу.
- 1.9 **Положення та умови** означає ці положення та умови користування Веб-сайтом та умови Договору.

## 2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1 Ці Положення та умови становлять єдині чинні положення та умови користування Веб-сайтом та заміняють будь-які інші положення та умови.

2.2 Ці Положення та умови можуть змінюватися, тому ми радимо Вам регулярно перевіряти їх актуальність, оскільки на момент Вашого користування Веб-сайтом або здійснення замовлення, застосовуватимуться чинні на той час Положення та умови.

2.3 Користуючись Веб-сайтом, Ви приймаєте такі правила:

- (a) Ви можете користуватися Веб-сайтом тільки з метою здійснення законних замовлень та надання запитів.
- (b) Ви не маєте права розміщувати спекулятивні чи неправдиві замовлення або запити на вчинення шахрайських дій. Якщо у нас є підстави вважати, що Ви здійснили таке замовлення, ми матимемо право скасувати таке замовлення та повідомити відповідальні органи держаної влади.
- (c) Розміщуючи замовлення на Веб-сайті, Ви гарантуєте, що Ви є повнолітньою особою, якій більше ніж 18 років. Якщо Вам менше ніж 18 років, Ви гарантуєте, що користуєтеся Веб-сайтом з дозволу Ваших батьків чи опікуна.
- (d) Ви погоджуєтесь не копіювати, не відтворювати, не створювати, не перевидавати, не завантажувати, не друкувати, не публікувати, не публікувати повторно, не транслювати, не записувати, не передавати або у будь-який спосіб розповсюджувати веб-сторінки або матеріали Веб-сайту, чи комп'ютерні коди або елементи Веб-сайту, крім як для особистого користування, без попереднього письмового погодження Продавця.
- (e) Ви не можете модифікувати або поширювати будь-які модифікації змісту Веб-сайту, включаючи, без обмеження, вилучення логотипів та торгових марок Продавця.
- (f) Ви погоджуєтесь не завдавати шкоди, не порушувати та не впливати на безпеку будь-якої частини, змісту або мережі програмного забезпечення Веб-сайту.

Продавець залишає за собою право заблокувати доступ до Веб-сайту будь-якому Користувачу у випадку порушення ним/нею вищезазначених правил.

2.4 Ви також маєте надати нам правильну адресу електронної пошти та/або інші дані, та Ви погоджуєтесь, що ми маємо право на використання таких даних для ідентифікації Вас як Користувача або Покупця, за необхідності (див. наші [Політика конфіденційності та файлів Cookies] на Веб-сайті).

2.5 Якщо Ви надаєте неповну, неправильну або неправдиву інформацію, то Ви не зможете оформити замовлення.

### 3. НАЯВНІСТЬ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГИ ДОСТАВКИ

Товари, які ми пропонуємо на Веб-сайті, та послуги доставки доступні по всій території України, за винятком тимчасово окупованих територій та населених пунктів, де органи держаної влади України тимчасово не реалізують свої повноваження. Якщо доставка на Вашу адресу неможлива, ми повідомимо Вам про це.

### 4. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

- 4.1 Відповідно до Договору Продавець передає у володіння Покупця Товар, зазначений у замовленні Покупця, здійсненому через Веб-сайт, а Покупець зобов'язується сплатити вартість та прийняти Товар згідно з цими Положеннями та умовами.
- 4.2 Ви обираєте Товари, які доступні та пропонуються до продажу на Веб-сайті, особисто та на власний розсуд.
- 4.3 Будь ласка, врахуйте, що зображення, які супроводжують Товар, є просто ілюстраціями та можуть варіюватися залежно від дійсного зовнішнього вигляду Товару. Опис/характеристики, що супроводжують Товар, надають головну, але не вичерпну інформацію про такий Товар. Споживач може ознайомитися із описом Товару на Веб-сайті, проте для отримання додаткової інформації Вам слід зв'язатися з нами, заповнивши форму зворотного зв'язку або прийнявши участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті. Всі сертифікати та декларації якості, а також санітарні свідоцтва надаються на прохання Покупця.
- 4.4 Ви підтверджуєте та оформлюєте замовлення, натиснувши кнопку «Підтвердження платежу». Будь ласка, перевіряйте всі характеристики Товару, розміщеного на Веб-сайті, а також ці Положення та умови перед підтвердженням замовлення.
- 4.5 Опція купівлі Товару гостем також доступна на Веб-сайті. Згідно з таким видом купівлі, Ви надаєте тільки дані, необхідні для обробки Вашого замовлення. Після завершення процесу купівлі, ми запропонуємо Вам зареєструватися як користувач або продовжити користуватися Веб-сайтом як незареєстрований користувач.
- 4.6 Опція експрес-замовлення (надалі - "**Експрес-замовлення**") полегшує для Вас процес купівлі на Веб-сайті, оскільки Ви не повинні вводити логістичну, фінансову та платіжну інформацію для кожної покупки. Експрес-замовлення доступне у розділі «Кошик».
- 4.7 Для використання Експрес-замовлення Ви маєте зберегти інформацію про платіжну картку. Ви можете це зробити під час здійснення оплати будь-якою картою, що прийнятна для Веб-сайту, натиснувши кнопку «Зберегти деталі картки». Це дасть змогу зберегти такі деталі картки: номер картки, прізвище та ім'я власника картки (як написано на картці) та дата, до якої така картка є дійсною.

- 4.8 Для збереження інформації про картку та використання функції Експрес-замовлення Ви маєте прийняти застосовну Політику конфіденційності та файлів Cookies на Веб-сайті.
- 4.9 погоджуючись на використання Експрес-замовлення, Ви надаєте дозвіл на здійснення оплати за допомогою відповідної картки, прив'язаної до такої функції. Умови користування картою визначаються письмовим зобов'язанням між Вами та установою, яка випустила картку, у всіх таких випадках.
- 4.10 Ви можете зберігати карткову інформацію у Експрес-замовленні для декількох карток – для цього потрібно здійснити хоча б один платіж за допомогою певної картки. Якщо Ви бажаєте зберегти карткову інформацію для декількох карток, картка, інформація про яку була збережена останньою, буде вважатися «Улюбленою картою» та буде використовуватися для цілей Експрес-замовлення за замовчуванням. Однак Ви можете змінити свою Улюблену картку у розділі «Мій рахунок» на відповідній сторінці.
- 4.11 Для використання Експрес-замовлення Вам слід натиснути на кнопку «Експрес-замовлення», яка доступна у Кошику. На екрані відразу з'явиться логістична, фінансова та платіжна інформація для Вашої покупки. Інформацію на екрані не можна змінити, тому у разі виявлення неправильної інформації – не оформлюйте замовлення. Для здійснення покупок на підставі іншої інформації, не користуйтеся функцією Експрес-замовлення.
- 4.12 Підтверджуючи замовлення, Ви погоджуєтесь на отримання від Продавця, відповідно до частини 2 Статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів», інформації про:
- найменування та місцезнаходження Продавця;
  - порядок прийняття претензій;
  - основні характеристики обраного Товару;
  - ціну Товару, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
  - гарантійний термін Товару, умови його використання;
  - період прийняття пропозицій;
  - порядок розірвання Договору.
- Якщо Вам необхідно підтвердити будь-яку вищезазначену інформацію, Ви можете повідомити нас, заповнивши форму зворотного зв'язку або прийнявши участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті.
- 4.13 Договір вважається укладеним, а відповідна пропозиція Продавця вважається повністю прийнятою Покупцем після підтвердження замовлення Покупцем.
- 4.14 Після підтвердження та оформлення замовлення Ви отримаєте електронне повідомлення з інформацією про Ваше замовлення. Будь ласка, прочитайте таке повідомлення уважно. У

випадку виявлення помилок у Вашому замовленні, просимо негайно повідомити нас за допомогою форми зворотного зв'язку або участі у онлайн-чаті на Веб-сайті.

- 4.15 У випадку неправильного здійснення Вами або неотримання нами замовлення та списання коштів з Вашого рахунку, такі кошти будуть повернуті Вам у повному обсязі.

## **5. НАЯВНІСТЬ ТОВАРІВ**

- 5.1 Всі замовлення на Товари приймаються за умови їх наявності.
- 5.2 Якщо замовлений Вами Товар недоступний, ми відразу, проте не пізніше, ніж протягом тридцяти (30) днів після оформлення Вами замовлення, повідомимо Вас про це за допомогою відповідного електронного повідомлення на Вашу адресу та матимемо право виключити відповідний Товар з Вашого замовлення/скасувати замовлення.
- 5.3 У випадку повного або часткового скасування передплаченого замовлення його вартість повертається Покупцю у відповідній пропорції.

## **6. ЦІНА ТА ОПЛАТА**

- 6.1 Ціна Товару – це ціна, вказана на нашому Веб-сайті на момент оформлення замовлення, за виключенням явних помилок.
- 6.2 Не зважаючи на наші зусилля щодо перевірки правильності цін на нашому Веб-сайті, помилки не виключені. У випадку виявлення помилки у ціні замовленого Вами Товару, ми відразу повідомимо Вас про це та запропонуємо або здійснити повторне замовлення за новою ціною, або скасувати замовлення. Якщо ми не зможемо зв'язатися з Вами, то замовлення буде скасоване; та якщо Ви вже здійснили оплату, то матимете право на повернення коштів у повному обсязі.
- 6.3 Ми не зобов'язані продавати Вам Товар за неправильною (нижчою) ціною (навіть після підтвердження замовлення), якщо помилка у ціні є очевидною та у нас є всі підстави вважати, що Ви могли або повинні були помітити таку помилку.
- 6.4 Ціни, вказані на нашому Веб-сайті, мають включати ПДВ (дивіться пункт 7 цих Положень та умов), за виключенням плати за доставку, яка додається до загальної суми, зазначеної на Веб-сайті.
- 6.5 Ціни можуть змінюватися у будь-який час, проте [(за винятком вищезазначених умов)] будь-яка потенційна зміна не повинна впливати на замовлення, які були оформлені та підтверджені перед відповідною зміною.
- 6.6 Будь ласка, врахуйте, що ціни, зазначені на Веб-сайті та ціни у магазинах зазвичай збігаються. Однак у деяких випадках ціни можуть відрізнятись.

- 6.7 Ви можете оплатити замовлення за допомогою банківських карток - Visa, MasterCard, Maestro або готівкою після отримання замовлення, якщо інше не передбачено цими Положеннями та умовами. Можуть застосовуватися певні обмеження залежно від методу оплати та суми Ваших транзакцій.
- 6.8 При здійсненні оплати банківською картою, натискаючи кнопку «Підтвердження платежу», Ви підтверджуєте, що Ви – власник картки. Ми маємо застосувати стандартні технічні інструменти для захисту Вашого платежу. Для мінімізації ризиків несанкціонованого доступу, ми зашифруємо дані Вашої картки. Врахуйте, що ми обробляємо дані Вашого платежу відповідно до Політики конфіденційності та файлів Cookies на нашому Веб-сайті.
- 6.9 Будь ласка, врахуйте, що відповідно до законів України оплата готівкою при доставці не може перевищувати 50 000 гривень.

## **7. ПОДАТОК НА ДОДАНУ ВАРТІСТЬ**

- 7.1 Згідно з чинним законодавством продаж Товарів через Веб-сайт оподатковується ПДВ. Для цілей ПДВ доставка Товарів здійснюється на території України.

## **8. ДОСТАВКА**

- 8.1 Крім форс-мажорних обставин, ми повинні докласти зусиль для виконання Вашого замовлення на або перед датою, підтвердженою нами у відповідному повідомленні на Вашу електронну пошту. Якщо запланована дата доставки не визначена, то доставка здійснюється протягом 15 днів [з дня підтвердження наявності Товару та можливості виконати замовлення].
- 8.2 Якщо ми не можемо здійснити доставку на певну дату, ми відразу повідомимо Вас про це за допомогою відповідного повідомлення на Вашу електронну пошту. У такому випадку Ви можете вибрати нову дату доставки або скасувати замовлення з повним відшкодуванням сплачених коштів.
- 8.3 Будь ласка, врахуйте, що доставка не здійснюється у суботу та неділю.
- 8.4 Доставка вважається здійсненою та замовлення доставленим після підписання квитанції про доставку за погодженою адресою доставки. Якщо Ви обираєте самовивезення, доставка вважається здійсненою після отримання Товару.
- 8.5 Будь ласка, зверніть увагу! Розпакування та попередня візуальна перевірка посилки перед передачею на пункті отримання або за адресою ЗАБОРОНЕНІ. Це правило не обмежує Вашого права на перевірку отриманого Товару протягом 30 днів та його обмін або повернення відповідно до пункту 11 цих Положень та умов.

- 8.6 Разом із Товаром Продавець передає відповідний платіжний документ (фіскальний чек) Покупцю.
- 8.7 Ваш номер замовлення – це конфіденційна інформація. Якщо Ви передаєте третій особі (Ваш друг, член сім'ї тощо) номер замовлення та така особа називає відповідний номер замовлення кур'єру та/або працівникам магазину з іншими необхідними документами, ми вважаємо, що Ви передаєте всі права та зобов'язання на отримання (та оплату, за необхідності) Вашого замовлення вищезазначеній особі.

## **9. НЕМОЖЛИВІСТЬ ЗДІЙСНЕННЯ ДОСТАВКИ**

- 9.1 Якщо з Вашої вини (наприклад, ми не змогли зв'язатися з Вами або Вас не було за місцем доставки):
- ми не могли здійснити доставку протягом 14 днів після того, як Ваше замовлення підготували до доставки, або
  - кур'єр не зміг здійснити доставку протягом трьох разів,
- ми вважатимемо, що Ви бажаєте припинити Договір. Відповідний Договір вважається припиненим за згодою сторін.
- 9.2 Після припинення Договору ми повернемо Вам всі кошти, сплачені за Товар, протягом 7 днів після дати припинення Договору.
- 9.3 [У такому випадку Ви погоджуєтеся відшкодувати будь-які наші витрати за доставку та припинення Договору].

## **10. РИЗИК ВИПАДКОВОГО ЗНИЩЕННЯ ТА ПЕРЕДАЧА ПРАВ**

Ризик випадкового знищення Товару передається Вам після отримання права на:

- (a) передплачений Товар — після передачі Товару Вам у магазині або після передачі Товару кур'єру для доставки;
- (b) товар, який оплачується після доставки, — після здійснення оплати за Товар.

## **11. ПРАВИЛА ОБМІНУ ТА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ**

### **11.1 Обмін та повернення Товару належної якості**

Ви маєте право замінити Товар належної якості на схожий товар протягом 30 днів, за виключенням дати покупки, якщо Товар не підійшов за формою, фасоном, розміром або не може бути використаний за призначенням з інших причин.

Ви маєте право припинити Договір та повернути Товар належної якості протягом 30 календарних днів після отримання Товару.

Ви маєте право обміняти Товар чи припинити Договір за таких умов (аккумулятивні):

- (a) після отримання Товару пройшло не більше ніж 30 календарних днів, та
- (b) товар не входить до списку товарів належної якості, які не підлягають обміну/поверненню (дивіться положення 11.2), та
- (c) товар придбаний в Україні, та
- (d) товар не використовувався (ознаки використання, прання, нехарактерні запахи та інше відсутні), та
- (e) упаковка та всі етикетки, позначки, інструкції та інше перебувають у належній формі та на належному місці (пришиті, на брендovanій стрічці та ін.), та
- (f) оригінал або копія платіжного документа (фіскальний чек), надані Вам з Товаром, у наявності (копія фіскального чеку з контрольної стрічки та/або довідка з поліції чи з банку та/або чек з платіжного терміналу та/або смс про зняття коштів та/або показання свідків **не вважаються платіжними документами для цілей чинного законодавства**), та
- (g) всі необхідні деталі платіжного документа збережені (чітке зображення) на платіжному документі, та
- (h) платіжним документом оплачено Товар, який підлягає обміну/поверненню, та
- (i) у випадку повернення – заява (прохання) про повернення товарів та коштів, сплачених за Товар, підписана Вами та передана з Товаром;
- (j) у випадку повернення – подарунковий сертифікат, за який Товар був придбаний (якщо Товар був придбаний за подарунковий сертифікат), у наявності.

Обмін та повернення Товару належної якості можливі тільки після виконання всіх вищезазначених умов.

Обмін Товару належної якості здійснюється тільки у магазинах Продавця відповідно до процедури, зазначеної у пункті 11.4 (а) Положень та умов.

Повернення Товару належної якості здійснюється будь-яким способом, вказаним у пункті 11.4 Положень та умов.

## 11.2 **Товари належної якості, які не підлягають обміну та/або поверненню**

Ви не можете обміняти Товар належної якості або припинити Договір щодо Товарів, зазначених у Постанові Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів», № 172 від 19 березня 1994 року або будь-якому іншому законодавчому акті, що заміняє відповідну Постанову.

## 11.3 **Обмін та повернення Товару низької якості**

Якщо Ви вважаєте, що Товар не відповідає умовам Договору (опис на Веб-сайті) та/або юридичним вимогам на момент доставки та/або протягом гарантійного періоду, зазначеного у пункті 12 Положень та умов, то маєте відразу заповнити форму зворотного зв'язку або взяти



участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті. Невідповідність елементів дизайну чи зовнішнього вигляду опису на Веб-сайті не вважається показником низької якості Товару.

У разі виявлення значних дефектів, підтверджених, за необхідності, висновком експерта, протягом гарантійного періоду, Ви маєте право вимагати від Продавця на власний вибір:

- припинити Договір та повернути кошти, сплачені за Товар;
- обміняти Товар на аналогічний або схожий Товар, наявний у Продавця.

Ви маєте право обміняти Товар низької якості чи припинити Договір за таких умов (колективні):

- (a) після отримання Товару пройшло не більше ніж 30 календарних днів, та
- (b) Товар придбано в Україні, та
- (c) дефекти Товару виникли не внаслідок порушення Покупцем правил користування чи зберігання Товару (Продавець проводить експертизу Товару для підтвердження його стану, за необхідності), та
- (d) оригінал або копія платіжного документа (фіскальний чек), надані Вам з Товаром, у наявності (копія фіскального чеку з контрольної стрічки та/або довідка з поліції чи з банку та/або чек з платіжного терміналу та/або смс про зняття коштів та/або показання свідків **не вважаються платіжними документами для цілей чинного законодавства**), та
- (e) всі необхідні деталі платіжного документа збережені (чітке зображення) на платіжному документі, та
- (f) платіжним документом оплачено Товар, який підлягає обміну/поверненню, та
- (g) у випадку повернення – заява (прохання) про повернення товарів та коштів, сплачених за Товар, підписана Вами та передана з Товаром;
- (h) у випадку повернення – подарунковий сертифікат, за який Товар був придбаний (якщо Товар був придбаний за подарунковий сертифікат), у наявності.

Обмін та повернення Товару низької якості можливі тільки після виконання всіх вищезазначених умов.

Обмін Товару низької якості здійснюється тільки у магазинах Продавця відповідно до процедури, зазначеної у пункті 11.4 (а) Положень та умов.

Повернення Товару низької якості здійснюється будь-яким способом, вказаним у пункті 11.4 Положень та умов.

#### 11.4 **Способи обміну та повернення Товару**

Жоден з цих способів обміну та повернення Товару не передбачає додаткових витрат для Покупця. Якщо Ви не скористуєтесь жодним із нижчезазначених способів обміну та повернення Товару, Ви приймаєте всі витрати, пов'язані з його обміном або поверненням.

(a) **Обмін та повернення у магазині Продавця**

За умови дотримання всіх вищезазначених правил Ви маєте відвідати магазин, показати Ваш паспорт (або інший документ, що підтверджує особу), надати платіжний документ та інші документи, підписати заяву (прохання) про повернення товарів та коштів, сплачених за Товар відповідно до пунктів 11.1 або **Error! Reference source not found.** цих Положень та умов.

У разі повернення Товару кошти повертаються Вам протягом 7 днів після отримання Товару. Можливі способи повернення коштів:

- на банківську картку – за умови, що Клієнт сплатив за замовлення банківською карткою;
- готівкою – за умови, що клієнт сплатив за замовлення готівкою;
- якщо Товар купується за подарунковий сертифікат, повернення коштів можливе тільки на подарунковий сертифікат, за допомогою якого була здійснена покупка.

(b) **Повернення кур'єрською доставкою**

У разі повернення коштів нашою кур'єрською доставкою Ви повинні заповнити форму на Веб-сайті або взяти участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті, щоб ми змогли організувати отримання кур'єром Товару за вказаною Вами адресою. Ви маєте повернути Товар у тій самій упаковці, в якій Ви його отримали.

**Ви можете додати платіжний документ та інші документи, передбачені пунктами 11.1 або Error! Reference source not found. вище, до пакунка та передати упакований Товар кур'єру.**

**Кур'єр не може перевіряти зміст пакунка. Покупець несе повну відповідальність за зміст пакунка, документи та стан Товару.**

Якщо Ви викликали кур'єра та були відсутні під час його/її візиту, повторний виклик кур'єра буде неможливим, і Товар можна повернути лише в магазині або тільки за Ваш рахунок.

Після отримання Товару від кур'єра, ми належним чином перевіримо повернений Товар та поінформуємо Вас про нашу згоду або відмову у прийнятті Товару та причини відповідного рішення за допомогою письмового повідомлення на Вашу електронну пошту.

У разі нашої згоди на повернення Товару кошти будуть направлені Вам протягом 7 днів після погодження. Способи повернення коштів:

- на банківську картку, яку Ви вказали під час заповнення форми на Веб-сайті;

- якщо Товар купується за подарунковий сертифікат, повернення коштів можливе тільки на подарунковий сертифікат, за допомогою якого була здійснена покупка.

У разі відмови від повернення Вам слід прийти до магазину Продавця (адреса зазначається у повідомленні) та забрати свій Товар. Ми не будемо повертати Товар. Якщо Ви не приходите до магазину протягом 7 календарних днів після отримання повідомлення про відмову, такі дії (упущення) Покупця вважаються відмовою від прав на Товар на основі частини 1 Статті 347 Цивільного кодексу України та Продавець має право розпорядитися таким товаром на власний розсуд: викинути, утилізувати, передати на благодійність тощо.

(с) **Повернення у пунктах отримання**

Ви можете повернути будь-який Товар у пунктах отримання в Україні, погоджених ZARA. Для цього Вам потрібно зайти у розділ «Мій кабінет > Замовлення та повернення» на Веб-сайті та виконати запропоновані дії. Ви повинні надіслати Товар у тій самій упаковці, в якій Ви його отримали та дотримуватися інструкцій розділу «Повернення» на Веб-сайті. Якщо Ви придбали будь-який Товар як гість, то можете попросити повернення у пунктах отримання, погоджених ZARA, за допомогою посилання, надісланого Вам електронним повідомленням для підтвердження замовлення.

## 12. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

12.1 Гарантійний період для будь-якого Товару становить 30 днів після отримання Товару, якщо інше не передбачено Продавцем.

12.2 Список сезонних Товарів з гарантійним періодом, який розраховується з початку відповідного періоду:

(a) Одяг, хутро та інші товари:

- (i) сезон весна - літо — з 1 квітня;
- (ii) сезон осінь - зима — з 1 жовтня.

(b) Взуття:

- (i) сезон зима — з 15 листопада до 15 березня;
- (ii) сезон весна - осінь — з 15 березня до 15 травня та з 15 вересня до 15 листопада;
- (iii) сезон літо — з 15 травня до 15 вересня.

### 13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

13.1 Наша відповідальність щодо будь-яких Товарів, придбаних через Веб-сайт, обмежується вартістю таких Товарів.

13.2 Покупець звільняється від відповідальності за порушення цих Положень та умов, якщо таке порушення трапилось внаслідок форс-мажорних обставин, включаючи будь-які дії, події, відсутність подій, упущення або будь-яку непередбачену ситуацію поза нашим розумним контролем, та зокрема включає, проте не обмежується, такі обставини:

- (a) страйки, блокади або інші професійні конфлікти;
- (b) національні заворушення, масові заворушення, вторгнення, теракти або загроза терактів, військові дії (з або без оголошення війни), загроза військових дій або підготовка до військових операцій;
- (c) пожежі, вибухи, бурі, повені, землетруси, зсуви, епідемії чи інші стихійні лиха;
- (d) неможливість користуватися залізними дорогами, суднами, літаками, автомобілями та іншим громадським й особистим транспортом;
- (e) неможливість користуватися громадськими або особистими телекомунікаційними мережами;
- (f) закони, укази, постанови чи обмеження будь-якого уряду;
- (g) будь-які страйки працівників транспортних компаній, пошти чи інші страйки транспортних компаній, неспроможність надавати послуги транспортними компаніями чи надзвичайні ситуації.

13.3 За жодних обставин, ми не несемо відповідальності за:

- (a) непрямі збитки Покупця або будь-яких третіх осіб, які виникають внаслідок головних збитків або шкоди, у будь-який спосіб та через порушення (включаючи недбалість), включаючи порушення положень та умов Договору або з будь-яких інших причин, навіть якщо такі збитки чи шкода були передбачувані, включаючи, без обмеження, такі збитки:
  - (i) втрата прибутку або доходу;
  - (ii) втрата бізнесових можливостей;
  - (iii) втрата контракту;
  - (iv) втрата очікуваних заощаджень;
  - (v) втрата даних;
  - (vi) збитки внаслідок непрофесійного менеджменту та втрата робочих годин.
- (b) будь-які дії та/або упущення, які є прямим або непрямим наслідком будь-яких дій/упущень будь-якими третіми особами;

(с) використання (та неможливість використання) та будь-які наслідки використання (неможливості використання) способу оплати за Товари, обраного Покупцем.

13.4 Наш Веб-сайт може включати посилання на веб-сайти та матеріали третіх осіб. Такі посилання розміщуються тільки для інформаційних цілей, та ми не можемо контролювати зміст таких веб-сайтів та матеріалів. Відповідно, ми не несемо відповідальність за збитки або шкоду, спричинені внаслідок користування відповідними посиланнями.

#### **14. ПОВІДОМЛЕННЯ ТА ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК**

14.1 Ви можете надсилати нам будь-які повідомлення через форму зворотного зв'язку або брати участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті.

14.2 Для спілкування з Вами ми будемо використовувати контактні дані, які Ви вказали [під час оформлення замовлення або запиту]. Ми можемо надсилати Вам електронні повідомлення [або здійснювати комунікацію через операторів нашого контактного центру].

14.3 Ми з нетерпінням чекаємо на Ваші коментарі та відгуки. Ви можете надсилати свої коментарі та відгуки через форму зворотного зв'язку або брати участь у онлайн-чаті на нашому Веб-сайті.

#### **15. ІНТЕЛЕКТУАЛЬНА ВЛАСНІСТЬ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

15.1 Права інтелектуальної власності на програмне забезпечення, товари, послуги та матеріали, розміщені на або через Веб-сайт, мають належати Продавцю та/або його ліцензіарам та мають бути захищені законами про авторські права. Їх зберігання, друк та демонстрація можливі лише для особистого використання. Жодна особа, окрім Продавця, не може публікувати, змінювати, розповсюджувати чи у будь-який інший спосіб відтворювати у будь-якій формі будь-які матеріали чи їх копії, надані або розміщені на Веб-сайті, та не може використовувати такі матеріали для будь-яких комерційних цілей.

15.2 Оформлюючи замовлення на Товар, Ви надаєте згоду Продавцю на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та нашої [Політики конфіденційності та файлів Cookies]].

#### **16. ВІРУСИ, ХАКЕРСЬКІ АТАКИ ТА ІНШІ ІНФОРМАЦІЙНІ ЗЛОЧИНИ**

16.1 Ви не маєте права використовувати цей Веб-сайт з метою навмисного запуску вірусів, Троянів, мережевих вірусів, програм логічної бомби або інших матеріалів, які є технологічно несприятливими або шкідливими. Ви погоджуєтеся не робити спроб несанкціонованого доступу до Веб-сайту, серверу, на якому розміщений Веб-сайт, чи будь-якого іншого сервера, комп'ютера чи бази даних, пов'язаних із Веб-сайтом. Ви погоджуєтеся не робити жодних атак мережі та не розповсюджувати атаки відмови у наданні послуг.

- 16.2 Порушуючи це положення, Ви можете здійснити кримінальне правопорушення відповідно до чинного законодавства. Ми будемо зобов'язані донести будь-які підозри щодо такого кримінального правопорушення до відома компетентного правоохоронного органу; на додачу, ми маємо співпрацювати з таким правоохоронним органом для встановлення особи правопорушника. Більше того, у випадку такого правопорушення Ви відразу втрачаєте право на користування Веб-сайтом.
- 16.3 Ми не несемо відповідальності за будь-які збитки або втрати внаслідок атак мережі, вірусів або іншого програмного забезпечення чи матеріалів, які є несприятливими та технічно шкідливими для Вашого комп'ютера, обладнання, даних або матеріалів, отриманих у результаті використання цього Веб-сайту або завантажених з Веб-сайту, чи з будь-якого контенту, посилання на який міститься на Веб-сайті.

## **17. ВІДСТУПЛЕННЯ**

- 17.1 Договір, який укладається між нами та Вами, має зобов'язальну силу для нас, Вас та наших правонаступників.
- 17.2 Ви не маєте права на відступлення, обтяження або будь-яке відчуження Договору або будь-яких прав чи зобов'язань, які виникають у зв'язку із таким Договором, без нашого попереднього письмового погодження, якщо інше не передбачено цими Положеннями та умовами.
- 17.3 Ми маємо право на передавання, відступлення, обтяження, залучення підрядників або будь-яке відчуження Договору у будь-який час протягом терміну дії Договору. Для уникнення неоднозначних тлумачень будь-яка передача, відступлення, обтяження чи інше відчуження не можуть впливати на Ваші права, надані Вам як Покупцю чинним законодавством, та не можуть у будь-який спосіб скасувати, погіршити та обмежити будь-які гарантії, надані нами.

## **18. НЕДІЙСНІСТЬ ПОЛОЖЕНЬ**

Якщо будь-які пункти цих Положень та умов та/або положення Договору визнаються недійсними судом чи будь-яким іншим компетентним органом повністю або частково, або якщо обидві сторони вважають їх неприйнятними, такі пункти мають бути виконані до максимально можливої міри для реалізації наміру сторін, і у такому випадку всі інші пункти Положень та умов та/або Договору залишаються чинними та незмінними.

## **19. НАШІ ПРАВА НА ЗМІНУ ЦИХ ПОЛОЖЕНЬ ТА УМОВ**

- 19.1 Оформлюючи замовлення, Ви приймаєте ці Положення та умови, опубліковані на Веб-сайті на момент здійснення замовлення.
- 19.2 Ми маємо право час від часу переглядати та змінювати ці Положення та умови.