

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA ZARA RESELL

Los presentes Términos y Condiciones (los «**Términos**») regulan el acceso, navegación y uso de la plataforma Zara Resell («**Zara Resell**»), integrada en el espacio de circularidad Zara Pre-Owned, al que se accede a través del sitio web www.zara.com y de la aplicación de Zara (en adelante, el sitio web y la aplicación se denominarán conjuntamente la «**Plataforma**»). Le rogamos que lea los presentes Términos, nuestra Política de cookies y nuestra Política de privacidad (conjuntamente, las «**Políticas**») antes de utilizar Zara Resell.

La empresa correspondiente al país del usuario vendedor (según se detalla más adelante) pone a disposición de los usuarios Zara Resell a través de la marca ZARA (en adelante, «**Zara**»), con independencia del navegador, medio digital, soporte o dispositivo utilizado para el acceso a ella:

- ZARA ESPAÑA, S. A., con domicilio social en Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña, España, con NIF número ES A15022510.
- ITX PORTUGAL - CONFECÇÕES, S.A., con domicilio social en Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 49, 2º Esq. (Freguesia de S. Sebastião da Pedreira) 1050-120, Lisboa, Sul - Ciudad Lisboa, Portugal, con NIF número PT 500781419.
- Zara France, S.A.R.L., con un capital social de 59.760.880 €, con domicilio social en 22 Rue Bergère, 75009, París, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 348.991.555, con número de IVA intracomunitario FR36348991555, con la dirección de correo electrónico info-fr@zara.com y el número de teléfono 01 55 78 88 88 (llamada gratuita, dependiendo del operador de telefonía móvil).
- KG Zara Deutschland B.V. & Co., con domicilio social en Mönckebergstrasse 11, 20095, Hamburgo (Alemania), con número de IVA DE815218175.
- Inditex Belgique S.A., con domicilio social en Rue aux Laines, 68/72, 1000 Bruselas, Bélgica, y con número de IVA BE0450661802.
- ITX Nederland, B.V., con domicilio social en Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM, Ámsterdam, Noord-Holland, Países Bajos, y con número de IVA NL804615627B01.
- ITX Luxembourg S.A., con domicilio social en 25, boulevard F. W. Raiffeisen, 2411 Luxemburgo, Luxemburgo, y con número de IVA LU27754139.
- Inditex Österreich GMBH, con domicilio social en Kärntner Straße 11 / Top 6, 1010, Viena, Austria, y con número de IVA ATU46400201.
- ITX Italia SRL, con domicilio social en Largo Corsia dei Servi, 3, 20122 Milán, Italia, y con número de IVA IT11209550158.
- ITX Finland OY, con domicilio social en Aleksanterinkatu 19, 00100, Helsinki, Finlandia, y con número de IVA FI15444413.
- ITX Retail Ireland Limited, con domicilio social en Fifth Floor, Block 5 Harcourt Centre, Harcourt Road, Dublín 2, Irlanda, y con número de IVA IE6367364Q.
- ITX CROATIA, S.L., con domicilio social en Avenija Dubrovnik 16, Avenue Centar, 10000 Zagreb, Croacia, y con número de identificación fiscal (OIB) HR48857810659.
- INDITEX SLOVAKIA, S.R.O., con domicilio social en Einsteinova, Ul. 18 851 01, Bratislava, Bratislava, Eslovaquia, con número de IVA SK2022395078.

- ITX HELLAS SINGLE MEMBER S.A., con domicilio social en la calle Stadiou, 59, 10551 Atenas, Grecia, y con número de IVA GR094352564.
- ITX S, D.O.O., con domicilio social en Ameriška ulica 8, 1000, Liubliana, Eslovenia, y con número de IVA SI14720078.

(en lo sucesivo denominadas, individual o conjuntamente, «Zara»)

La finalidad de la plataforma Zara Resell, integrada en el espacio de circularidad Zara Pre-Owned, es permitir la compra de Artículos por parte de usuarios a otros usuarios, con el objetivo de impulsar la circularidad y alargar la vida útil de los artículos de Zara o Zara Home, tal y como se explica a continuación.

1. TÉRMINOS Y ACEPTACIÓN

- 1.1. Los presentes Términos regulan la participación de los usuarios (en sentido amplio, el/los «**Usuario/s**», «**Tú**» o específicamente el/los «**Usuario/s comprador/es**» o el/los «**Usuario/s vendedor/es**», según corresponda) en Zara Resell.
- 1.2. La compraventa a través de Zara Resell es responsabilidad exclusiva de los Usuarios, de acuerdo con los presentes Términos. Zara no asume responsabilidad alguna por las transacciones entre Usuarios, salvo lo establecido en los presentes Términos.
- 1.3. El uso de Zara Resell está sujeto a los presentes Términos. Al utilizar Zara Resell, el Usuario confirma que ha leído y acepta los presentes Términos.
- 1.4. Zara Resell está disponible para los usuarios que residan en España (excepto en las Islas Canarias, Ceuta y Melilla), Portugal, Francia metropolitana, Alemania, Bélgica, Países Bajos, Gran Ducado de Luxemburgo, Austria, Italia, Finlandia, Irlanda, Croacia, Eslovaquia, Grecia y Eslovenia (el «**Territorio**»), lo que da lugar a las posibles consecuencias derivadas de una venta transfronteriza. Al utilizar Zara Resell, cada Usuario confirma que reside en el Territorio. Todo Usuario que intente utilizar Zara Resell fuera del Territorio lo hace bajo su propia responsabilidad.
- 1.5. Zara Resell no debe utilizarse con fines comerciales o empresariales (es decir, personas físicas o jurídicas que desarrollen actividades comerciales y ofrezcan artículos en el marco de su actividad empresarial, incluidas todas aquellas personas que vendan artículos con fines comerciales). Zara se reserva el derecho a suspender o cancelar la cuenta de todo Usuario que utilice o intente utilizar Zara Resell con fines empresariales o comerciales. Al utilizar Zara Resell, cada usuario declara que actúa en calidad de usuario no profesional. Zara informa a los Usuarios que puedan estar actuando con fines empresariales/comerciales aunque se presenten como no profesionales, y que las prácticas comerciales engañosas son sancionables por la legislación de aplicación.
 - De hecho, en Portugal, las prácticas engañosas (incluidas en los artículos 4.º a L. 12.º de la Ley n.º 57/2008, de 26 de marzo) de los Usuarios que actúen en calidad de empresarios o comerciantes y se presenten como consumidores o no profesionales son punibles con una multa de hasta 75.000,00 euros.
 - En Italia, las prácticas comerciales engañosas de los usuarios que actúen en el marco de una actividad empresarial o comercial, aunque se presenten como particulares, se sancionan, de conformidad con el artículo 27 del Código del Consumidor italiano, con una multa de entre 5.000 y 10.000.000 €.

- En Francia, las prácticas engañosas (mencionadas en los artículos L. 121-2 a L. 121-4) de los Usuarios que puedan estar actuando en el marco de una actividad comercial o empresarial, aunque se presenten como particulares, se castigan con dos años de prisión y una multa de 300.000 €, de conformidad con el artículo L. 132-2 del Código del Consumidor. El importe de la multa podrá incrementarse, en proporción a los beneficios obtenidos de la infracción, hasta el 10 % del volumen de negocios medio anual, calculado en virtud de la facturación anual de los últimos tres ejercicios conocidos en la fecha de la infracción, o hasta el 50 % de los gastos incurridos en la realización de la publicidad o la práctica que constituya la infracción. Este porcentaje se eleva al 80 % en el caso de las prácticas comerciales engañosas mencionadas en las letras b) y e) del apartado 2 del artículo L. 121-2, cuando se basen en denuncias medioambientales.
- En Eslovenia, de conformidad con el artículo 239 de la Ley de Protección del Consumidor (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 130/22), las prácticas comerciales engañosas de los usuarios que actúen en el marco de una actividad empresarial o comercial, aunque se presenten como consumidores o no profesionales, son sancionables, de conformidad con el artículo 47 de la Ley de Protección del Consumidor, con una multa de hasta 50.000,00 €, mientras que a la persona responsable se le podrá imponer una multa de hasta 5.000,00 €.
- En el caso de Croacia, de conformidad con el artículo 149 de la Ley croata de protección de los consumidores (Boletín Oficial n.º 19/2022, en su versión modificada), las prácticas comerciales engañosas de los usuarios que puedan actuar en calidad de empresarios o comerciantes, aunque se presenten como consumidores o no profesionales (y mencionadas en el artículo 37, apartado 1, punto 23), son sancionables con multas de hasta 26.545 € en el caso de una persona jurídica y de hasta 1991 € en el caso de la persona responsable de la persona jurídica o del comerciante individual.
- En cuanto a Grecia, las prácticas comerciales engañosas (por parte de usuarios que puedan actuar en calidad de empresarios o comerciantes, aunque se presenten como consumidores o no profesionales) se sancionan tanto penal como administrativamente.

- 1.6. El Usuario confirma que el uso de Zara Resell no crea ninguna obligación de IVA para el Usuario. Por la presente, el Usuario exime de toda responsabilidad a Zara por cualquier gasto en caso de que Zara incurra en cualquier gasto o responsabilidad como resultado de las obligaciones de IVA del Usuario.

2. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE ZARA RESELL

- 2.1. Zara Resell ha sido creado para ofrecer a los Usuarios la posibilidad de comprar y/o vender determinadas prendas o accesorios de la marca Zara y productos textiles de la marca Zara Home (el/los «**Artículo/s**»), con el objetivo de fomentar la circularidad y alargar su vida útil.
- 2.2. Zara se reserva el derecho a rechazar un anuncio de Artículos o el contenido de la oferta a su entera discreción, incluidos, entre otros, los anuncios de Artículos no aptos (tal y como se definen en la

cláusula 2.4 siguiente), o cuando, a su entera discreción, considere que un Artículo o anuncio incumple los presentes Términos.

- 2.3. Para utilizar Zara Resell, los Usuarios vendedores deberán mostrar en ella los Artículos que deseen vender, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 6 siguiente.
- 2.4. La ropa interior, calcetines, trajes de baño, cosméticos, muebles de cualquier tipo, productos retirados del mercado, productos con restricciones de edad por ley o prohibidos por ley y, en general, todos los productos distintos de los mencionados en la cláusula 2.1, son «**Anuncios no aptos**», quedarán fuera del ámbito de Zara Resell y no podrán ser objeto de transacción alguna entre Usuarios vendedores y Usuarios compradores en Zara Resell. Zara se reserva el derecho a anular y/o bloquear cualquier Anuncio no apto.
- 2.5. De acuerdo con las Cláusulas 2.1, 2.4, 6 y 7 anteriores, no existen restricciones al uso de Zara Resell en cuanto a la temporada de los Artículos, su estado o el punto de venta en el que se adquirió el Artículo, siempre que el Usuario vendedor cumpla los requisitos establecidos en la Cláusula 6 siguiente, incluido, a título meramente enunciativo y no limitativo, el requisito de ofrecer una descripción honesta, fehaciente, objetiva y precisa del Artículo en Zara Resell.
- 2.6. El acuerdo al que lleguen el Usuario comprador y el Usuario vendedor en relación con el/los Artículo(s) da lugar a un contrato de compraventa jurídicamente vinculante de acuerdo con la Cláusula 10 siguiente, en virtud del cual el Usuario comprador se compromete a pagarle al Usuario vendedor el precio total en euros acordado y el Usuario vendedor se compromete a transferir la titularidad del/de los Artículo(s) y a entregar el/los Artículo(s) al mensajero elegido por el Usuario comprador. Los Usuarios entienden y aceptan que Zara no se constituye como parte en ningún contrato de venta entre los Usuarios.
- 2.7. La entrega de los Artículos se realizará de conformidad con la cláusula 11.
- 2.8. Sin perjuicio de lo dispuesto en los presentes Términos y en la normativa aplicable, los Usuarios aceptan que Zara adopte las medidas que estime oportunas para crear una plataforma de usuarios activos y minimizar el riesgo de cancelación en las transacciones que tengan lugar en Zara Resell. A título meramente indicativo, Zara podrá poner en pausa los Artículos expuestos en Zara Resell una vez transcurrido un determinado período desde que se publicase el anuncio en la plataforma (que los Usuarios vendedores podrán reactivar en cualquier momento) o podrá mostrar información sobre la actividad de los Usuarios vendedores en Zara Resell.
- 2.9. El usuario vendedor se compromete a enviar el pedido dentro del plazo máximo de envío establecido por Zara. Zara comunicará el plazo máximo de envío aplicable mediante notificaciones posteriores por correo electrónico; además, esta información está disponible en la cuenta del Usuario Vendedor. Si el Usuario vendedor no envía el pedido dentro de dicho plazo máximo de envío, Zara tendrá derecho, en concepto de compensación por los gastos incurridos en relación con la transacción fallida, a deducir y retener un importe equivalente a los gastos de envío aplicables, tal y como se indican en la Plataforma.
- 2.10. La participación en Zara Resell es gratuita para el Usuario vendedor. El Usuario comprador pagará una comisión de transacción de 1 € más el 5 % del precio total

del/de los Artículo(s) adquirido(s) por cada transacción, además del precio del/de los Artículo(s), los gastos de envío aplicables y cualquier otro coste adicional, según corresponda. Todos los costes se detallarán con claridad antes de realizar el pedido. Los gastos de envío están disponibles antes de hacer clic en el botón «Autorizar pago».

- 2.11. El Usuario vendedor solo recibirá, en relación con la transacción, el precio del/de los Artículo(s) y ninguna cantidad adicional. En caso de controversia con respecto a cualquier Artículo, Zara se reserva el derecho a ordenar a los servicios de pago que retengan cualquier pago recibido, de acuerdo con la cláusula 18 siguiente.
- 2.12. El/los Artículo(s) objeto de la transacción no podrá(n) ser canjeado(s) por ningún otro bien o servicio.
- 2.13. Al utilizar Zara Resell, el Usuario vendedor declara que pone en venta el Artículo en cuestión de manera voluntaria. Al utilizar Zara Resell, el Usuario vendedor acepta transferir la titularidad de los Artículos y entregar el/los Artículo(s) al Usuario comprador, libre de cargas y gravámenes para el Usuario comprador.
- 2.14. Los Usuarios aceptan que Zara, en calidad de intermediario, no será responsable ni estará obligado a sustituir o compensar a ningún Usuario en relación con los Artículos vendidos, salvo en la medida establecida a continuación.
- 2.15. Para más información, consulte la Guía del comprador y la Guía del vendedor en la sección de ayuda de Zara Resell, a la que puede acceder mientras navega y lo utiliza.
- 2.16. Los Usuarios aceptan que la única función de Zara consiste en:
 - 2.16.1. poner en contacto a los Usuarios, con objeto de fomentar la circularidad y alargar la vida útil de los artículos de Zara o Zara Home;
 - 2.16.2. prestar servicios de recogida y entrega, según lo dispuesto en la cláusula 11 siguiente;
 - 2.16.3. poner en contacto a los Usuarios con los servicios de pago prestados por Stripe Payments Europe, Ltd. («**Stripe**»), sociedad de derecho irlandés (que requiere la aceptación previa del Acuerdo de cuenta conectada a Stripe por parte de los Usuarios vendedores, disponible en stripe.com); y
 - 2.16.4. proporcionar una función limitada de atención al cliente, tal y como se establece en la cláusula 18.

3. ACCESO Y USO DE ZARA RESELL

- 3.1. Para acceder, utilizar, comprar y/o vender artículos en Zara Resell, debe registrarse como Usuario.
- 3.2. Los Usuarios deben elegir una contraseña al crear una cuenta de Usuario.
- 3.3. Al aceptar los presentes Términos, los Usuarios se comprometen a:
 - 3.3.1. no proporcionar información personal falsa ni a crear una cuenta con nombre de otra persona sin su autorización;

- 3.3.2. no crear más de una cuenta personal;
 - 3.3.3. mantener sus datos de contacto debidamente actualizados;
 - 3.3.4. no compartir su contraseña ni permitir que nadie acceda a su cuenta;
 - 3.3.5. no realizar ninguna acción que pueda poner en riesgo la seguridad de la cuenta; y
 - 3.3.6. no transferir la cuenta a nadie sin el consentimiento previo por escrito de Zara;
- 3.4. En caso de que el Usuario elija un nombre de usuario o identificador para su cuenta similar al de otros usuarios, Zara se reserva el derecho a eliminarlo o modificarlo, según considere oportuno.
- 3.5. Si Zara inhabilita la cuenta de un Usuario de conformidad con los presentes términos, dicho Usuario no podrá crear otra cuenta sin el consentimiento previo de Zara. Zara se reserva el derecho a eliminar cualquier cuenta de Usuario cuando considere que la cuenta ha sido abierta por un Usuario al que previamente se le hubiera desactivado la cuenta.
- 3.6. Tanto el Usuario Vendedor como el Comprador deben utilizar una cuenta vinculada al país en el que se vayan a entregar y recibir los artículos, respectivamente, independientemente de que ambos tengan otras cuentas de ZARA Resell vinculadas a países diferentes. ZARA Resell se reserva el derecho a restringir o impedir cualquier transacción que no cumpla este requisito.

4. ZARA NO SE CONSTITUYE COMO PARTE EN LOS CONTRATOS DE COMPRAVENTA

- 4.1. Zara actuará como mero intermediario entre los Usuarios en relación con el contrato de compraventa de Artículo(s). Zara Resell es un punto de encuentro electrónico entre Usuarios vendedores y Usuarios compradores.
- 4.2. Zara no garantiza la calidad ni el estado de los Artículos ofrecidos en Zara Resell.
- 4.3. Zara no se constituirá como parte en ninguna transacción de compraventa de Artículo(s), que se realizará exclusivamente entre particulares (el Usuario comprador y el Usuario vendedor). Los Usuarios saben y aceptan que:
- 4.3.1. Los Usuarios compradores no compran Artículos a Zara o a empresas filiales que pertenezcan al grupo Inditex, tal y como se detalla en el segundo párrafo de los Términos. Por lo tanto, cualquier derecho del consumidor deberá reclamarse al Usuario vendedor.
 - 4.3.2. Zara podrá, aunque no está obligada a ello, revisar los Artículos enviados por los Usuarios a Zara Resell. Por ejemplo, para establecer que se cumplen los términos aquí establecidos y la normativa de aplicación; y
 - 4.3.3. se celebran contratos de compraventa de Artículos entre el Usuario comprador y el Usuario vendedor, según lo establecido en la cláusula 10.

5. REQUISITOS

Para acceder y participar en Zara Resell los Usuarios deben ser mayores de 18 años. Al crear una cuenta, los Usuarios declaran ser mayores de 18 años y tener la capacidad legal necesaria para participar en Zara Resell. Al crear una cuenta, cada usuario declara que actúa como usuario no profesional. Zara se reserva el derecho a suspender o cancelar la cuenta de todo Usuario que utilice o intente utilizar Zara Resell con fines empresariales o comerciales.

6. IDONEIDAD DEL ARTÍCULO

- 6.1. Al poner en venta un Artículo, el Usuario vendedor garantiza, en beneficio de Zara y del Usuario comprador, que el/los Artículo(s), expuesto(s) en Zara Resell cumple(n) los siguientes requisitos:
 - 6.1.1. el artículo fue comprado por el usuario vendedor en Zara o Zara Home;
 - 6.1.2. el Usuario vendedor tiene la plena titularidad de cualquier Artículo que esté vendiendo en Zara Resell o está debidamente autorizado por la persona que tiene la plena titularidad del Artículo para ponerlo a la venta;
 - 6.1.3. no existen restricciones a la venta del artículo en cuestión por parte del usuario vendedor;
 - 6.1.4. el Usuario vendedor tiene derecho a vender el artículo;
 - 6.1.5. el Usuario vendedor ha realizado una descripción honesta, fehaciente, objetiva y precisa del/de los Artículo(s);
 - 6.1.6. el Artículo lleva adheridas las etiquetas de cuidado y/o seguridad incluidas en el momento de la compra o, si faltan, esta información se indica en el anuncio;
 - 6.1.7. el Artículo y el anuncio no infringen ninguna ley aplicable;
 - 6.1.8. el Artículo no ha sido retirado del mercado;
 - 6.1.9. el Artículo no ha sido modificado ni alterado en modo alguno desde su compra;
 - 6.1.10. el Usuario no tiene conocimiento de ningún hecho o circunstancia que haga que el Artículo no sea seguro;
 - 6.1.11. el Artículo no es falso;
 - 6.1.12. el Artículo no está clasificado como producto de edad restringida en virtud de la legislación de aplicación; y
 - 6.1.13. el Artículo no está clasificado como Artículo prohibido de acuerdo con la clasificación del transportista.
- 6.2. Zara se reserva el derecho a eliminar cualquier Artículo o el contenido mostrado en Zara Resell que, de manera razonable, considere inapropiado, incumpla o haya sido publicado por un Usuario que haya incumplido cualquier disposición de los presentes Términos.
- 6.3. Zara se reserva el derecho a anular cualquier Anuncio no apto.

7. PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS, REFERENCIACIÓN Y DESREFERENCIACIÓN EN ZARA RESELL

- 7.1. Los Usuarios vendedores se comprometen a presentar los Artículos en Zara Resell, tanto en lo que respecta a su descripción como a su representación visual, de forma clara, comprensible, fehaciente, precisa y suficiente para no inducir a error.
- 7.2. Los Usuarios vendedores garantizan, en beneficio de Zara y del Usuario comprador correspondiente, que los anuncios publicados por ellos:
 - 7.2.1. describen de forma honesta, fehaciente, objetiva y precisa cualquier Artículo ofrecido por ellos en Zara Resell;
 - 7.2.2. no presentan ningún Artículo que se encuentre en muy mal estado;
 - 7.2.3. no describen un artículo como nuevo, a menos que sea nuevo y no haya sido usado;
 - 7.2.4. incluyen información sobre su antigüedad, estado y cualquier daño o desperfecto del artículo, y lo describen de forma completa y precisa;
 - 7.2.5. describen fielmente la calidad y el aspecto del Artículo en cuestión;
 - 7.2.6. muestran únicamente fotos del artículo que el usuario vendedor pretende vender y no de otro artículo igual o similar; y
 - 7.2.7. no infringen los derechos de propiedad intelectual de terceros (incluidas, entre otras, las fotografías obtenidas de Internet o en las que aparezcan otras personas).
- 7.3. Zara tiene derecho a retirar cualquier Artículo que no cumpla las disposiciones de los presentes Términos.
- 7.4. Cuando se presente el Artículo en Zara Resell, ZARA podrá (aunque no está obligada a ello) ayudar al Usuario vendedor facilitándole determinada información relacionada con el producto ofrecido (por ejemplo, imágenes, descripción y/o cualquier otra información sobre el producto).

En caso de que se facilite este tipo de contenido, se hará constar que son totalmente ajenos al estado real del Artículo que ofrece el Usuario vendedor en Zara Resell.

En cualquier caso, los Usuarios deberán consultar las imágenes complementarias y demás información facilitada por el Usuario vendedor para cada Artículo. Así pues, dicho contenido no se considerará una garantía de la calidad ni de estado de los Artículos que se ofrecen en Zara Resell.

El contenido que haya podido proporcionar ZARA estará en todo caso sujeto a lo dispuesto en las presentes Condiciones.

8. PRINCIPALES PARÁMETROS O CRITERIOS QUE DETERMINAN LA CLASIFICACIÓN

- 8.1. El orden o clasificación de los Artículos mostrados al utilizar la herramienta de búsqueda Novedades de Zara Resell será aleatorio. No obstante, el orden o clasificación de los Artículos mostrados en la parrilla de productos de Zara Resell obedece únicamente a razones de carácter estético, estacional o de tendencia.

- 8.2. En particular, el orden de importancia de estos criterios con respecto a los Artículos mostrados en la parrilla de productos de Zara Resell será el siguiente:
- 1) por temporada,
 - 2) por motivos estéticos y
 - 3) por motivos de tendencia.
- 8.3. No obstante, el orden o la clasificación de los artículos que se muestran al utilizar la herramienta de búsqueda de artículos de Zara Resell se basará exclusivamente en la fecha en que dichos artículos se publicaron en Zara Resell.

9. PROCEDIMIENTO PARA PUBLICAR ARTÍCULOS EN ZARA RESELL

- 9.1. Para anunciar un Artículo en Zara Resell, el Usuario vendedor deberá rellenar el formulario del Vendedor, seleccionando la categoría que mejor represente al Artículo y subiendo al menos tres fotos de buena calidad (o más, en su caso, en función del Artículo). Para cumplir con los requisitos del punto 7.1 indicados anteriormente, Zara recomienda incluir una foto de las partes delantera y trasera del Artículo, así como una foto de sus etiquetas.
- 9.2. Cuando un Usuario vendedor anuncie un Artículo en Zara Resell, se considerará que ha hecho una oferta de venta del Artículo, que a su vez podrá ser aceptada por un Usuario comprador. El Usuario vendedor podrá retirar o modificar el anuncio en cualquier momento antes de que un Usuario comprador haya aceptado comprar el Artículo en cuestión.

10. COMPRA DE ARTÍCULOS QUE APARECEN EN ZARA RESELL

- 10.1. Los Usuarios compradores pueden comprar Artículos en Zara Resell haciendo clic en el botón «Autorizar pago».
- 10.2. Los gastos de envío y la tasa que se aplicará a cada transacción, según lo establecido en la cláusula 2.10 anterior, no están incluidos en el precio anunciado y se añadirán al precio total del Artículo.
- 10.3. Ambas partes reconocen y aceptan que una vez que el Usuario comprador haya completado el proceso de pago, se celebra un acuerdo legalmente vinculante entre el Usuario comprador y el Usuario vendedor (el «**Contrato de compraventa**») basado en las siguientes bases contractuales de forma acumulativa: (i) la aceptación y el cumplimiento de estas Condiciones por parte de cada Usuario; (ii) la descripción y las fotos del Artículo; (iii) cualquier otro término que el Usuario comprador y el Usuario vendedor hayan acordado por escrito. El Usuario comprador se compromete a pagar el precio íntegro del Artículo al Usuario vendedor (incluidos los gastos de envío y la tarifa de transacción, que se abonará a Zara) y el Usuario vendedor se compromete a transferir la titularidad del Artículo y a entregarlo eligiendo cualquiera de las opciones de entrega disponibles en Zara Resell para su envío final al Usuario comprador. Una vez formalizado el Contrato de compraventa, ambos Usuarios (es decir, el Usuario vendedor y el Usuario comprador) que formen parte del Contrato de compraventa podrán confiar en cualquier compromiso al que hayan llegado entre sí de conformidad con los presentes Términos y legislación aplicable y hacerlo cumplir.

- 10.4. En caso de conflicto entre los elementos de la base contractual del Contrato de compraventa establecidos en la Cláusula 10.3 anterior, el orden de prioridad será el establecido anteriormente, siendo los Términos los de mayor prioridad.
- 10.5. Dado que el Contrato de compraventa se celebra entre usuarios privados y no entre un vendedor profesional y un consumidor, los Usuarios son conscientes de que los derechos de los consumidores en virtud de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores puede no ser de aplicación a este contrato de compraventa.
- 10.6. No existe un derecho general de desistimiento con respecto a los Artículos vendidos y comprados en Zara Resell. No obstante, los Usuarios vendedores están obligados por Zara Resell a ofrecer el derecho de devolución en caso de que un Artículo no se ajuste a su descripción, esté dañado o sea defectuoso por cualquier otro motivo, siempre que cada Usuario cumpla con lo establecido en la cláusula 18.

11. RECOGIDA Y ENTREGA

- 11.1. Una vez elegida la modalidad de entrega que más convenga al Usuario vendedor de entre las ofrecidas en Zara Resell y antes de que el/los Artículo(s) haya(n) sido recogido(s) por la empresa de mensajería, el Usuario vendedor se compromete a embalar el/los Artículo(s), utilizando su propio embalaje y siguiendo las instrucciones de embalaje puestas a su disposición durante el proceso de reventa. El Usuario vendedor se compromete a embalar el/los Artículo(s) de forma adecuada y de acuerdo con dichas instrucciones.
- 11.2. El Usuario vendedor se compromete a no incluir Artículos prohibidos o restringidos, Artículos no aptos, Artículos no vendidos en la transacción concreta o Artículos que no se ajusten a los presentes Términos. Zara no acepta ninguna responsabilidad con respecto al contenido de ningún paquete. Los Usuarios aceptan que Zara no tiene ninguna responsabilidad con respecto al contenido de ningún paquete.
- 11.3. El Usuario vendedor acepta que es responsable del contenido del paquete entregado. En caso de cualquier error o problema relacionado con el contenido del paquete, Zara se reserva el derecho a recuperar sus gastos del Usuario vendedor, excepto en la medida en que dichos gastos sean atribuibles a un error de Zara o de la empresa de mensajería designada por Zara. Zara no acepta responsabilidad alguna por los actos u omisiones de cualquier Usuario.
- 11.4. El Usuario comprador seleccionará la modalidad de entrega que mejor se adapte a sus necesidades de entre las disponibles en Zara Resell, en caso de que exista más de una.
- 11.5. Una vez que el Usuario comprador haya efectuado el pago íntegro, el Usuario vendedor pondrá a su disposición el/los Artículo(s) para su recogida en el plazo de seis (6) días, utilizando la etiqueta de envío prepagada creada automáticamente por Zara Resell, de acuerdo con las instrucciones facilitadas por Zara.
- 11.6. Si el Usuario vendedor no ha puesto a disposición el Artículo para su recogida en el plazo mencionado, la transacción se cancelará automáticamente y se reembolsarán las cantidades abonadas por el Usuario comprador en un máximo de 30 días.

- 11.7. Salvo acuerdo en contrario, Zara se encargará de que un mensajero recoja el artículo del Usuario vendedor y lo entregue al Usuario comprador. Tanto Zara como el mensajero correspondiente se comprometen a actuar con el debido cuidado y atención a la hora de prestar el servicio de entrega.
- 11.8. El riesgo de pérdida o daño del Artículo será asumido por el Usuario comprador una vez que se haya entregado el Artículo al mensajero que este elija.
- 11.9. Tras la recogida del Artículo de manos del Usuario vendedor por parte del mensajero elegido por el Usuario comprador, el precio del Artículo se transferirá al Usuario vendedor tal y como se describe en el presente documento.

12. CANCELACIÓN Y CAMBIOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA

Los Usuarios aceptan que Zara empiece a prestar el servicio de recogida de los Artículos tras la recepción de la solicitud del Usuario correspondiente. Por tanto, el Usuario acepta que no tendrá derecho a cancelar o modificar ninguna parte del servicio de mensajería sin incurrir en un cargo por dicho servicio anulado, cancelado o modificado. Zara se reserva el derecho de retener los importes pagados por los Usuarios en relación con cualquier servicio anulado, cancelado o modificado.

13. PRECIO Y PAGO

- 13.1. Cuando un Usuario vendedor desee vender un Artículo, deberá rellenar el formulario de Zara indicando, entre otros aspectos, el precio del Artículo en euros.
- 13.2. El Usuario vendedor podrá modificar el precio del Artículo que anuncie en Zara Resell en cualquier momento previo a la formalización de un contrato de compraventa entre él y cualquier Usuario comprador.
- 13.3. El Usuario comprador reconoce y acepta que Zara Resell cobrará una comisión por cada transacción, según lo establecido en la cláusula 2.10 anterior.
- 13.4. Zara Resell ofrece al Usuario comprador diferentes formas de pago (como tarjetas de débito y crédito) a través de la pasarela de pago de Stripe, tal y como se mostrará en el momento de la compra. Al hacer clic en «Autorizar pago» el Usuario comprador confirma que es el titular de la tarjeta de crédito o débito en cuestión.
- 13.5. El Usuario acepta que Zara le deduzca las comisiones y/o le envíe los importes, según corresponda, de acuerdo con los presentes Términos a través del proveedor de servicios de pago Stripe Payments Europe Ltd.

14. RÉGIMEN FISCAL

- 14.1. Zara Resell se utilizará exclusivamente para la reventa de productos entre usuarios particulares y no deberá utilizarse con fines empresariales o comerciales.

Al registrarse como Usuario y aceptar los presentes Términos, el Usuario vendedor declara expresamente que la venta de Artículo(s) en la plataforma no se realiza con carácter empresarial o comercial.

En caso de que dicha declaración sea incorrecta o inexacta, el Usuario se compromete a eximir de toda responsabilidad a Zara o a la sociedad correspondiente, tal y como se detalla en el segundo párrafo de los Términos, por cualquier daño o perjuicio que pueda acarrear.

- 14.2. Zara o la sociedad correspondiente detallada en el segundo párrafo de los Términos será la única responsable del cumplimiento de sus obligaciones fiscales como intermediario y operador de Zara Resell.

Zara o la sociedad correspondiente detallada en el segundo párrafo de los Términos no será responsable de las obligaciones que correspondan a sus Usuarios, en particular, de los impuestos que deban pagar o declarar como consecuencia de la compraventa de Artículo(s) entre ellos.

En consecuencia, corresponderá a los Usuarios presentar las correspondientes declaraciones tributarias y abonar los correspondientes impuestos o tasas devengados con motivo de las ventas, compras o importaciones del/de los Artículo(s). El Usuario exime de toda responsabilidad a Zara o a la sociedad correspondiente, según se detalla en el segundo párrafo de los Términos, por cualquier daño o perjuicio que se produzca como consecuencia del incumplimiento por parte del Usuario de dichas obligaciones.

Asimismo, el Usuario se compromete a facilitar a Zara Resell cuantos datos le sean requeridos para el cumplimiento de sus propias obligaciones tributarias, lo que incluye el suministro de información a las autoridades fiscales competentes, cuando así lo exija la legislación de aplicación.

- 14.3. Los gastos de intermediación y envío incluyen el IVA. El tipo de IVA aplicable es el tipo normal vigente en la fecha en que se realiza la transacción.

15. CAMBIOS EN ZARA RESELL Y EN LAS PRESENTES CONDICIONES Y CESIÓN

- 15.1. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, Zara se reserva el derecho a modificar total o parcialmente los términos de Zara Resell y de la Plataforma, así como a suspenderlos o resolverlos (o cualquier de sus partes), a su entera discreción. Es responsabilidad del Usuario leerlos periódicamente, ya que los Términos en vigor serán aplicables en el momento de utilizar Zara Resell.
- 15.2. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, Zara podrá ceder cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud de los presentes Términos.

16. USO CORRECTO DE ZARA RESELL Y RESTRICCIONES

- 16.1. El Usuario acepta expresamente que utilizará Zara Resell y participará en ella por su cuenta y riesgo. El Usuario se compromete a utilizar Zara Resell únicamente de acuerdo con los presentes Términos y la legislación aplicable. El Usuario se compromete a no utilizar Zara Resell para la venta de Artículos como parte de una actividad empresarial, ya que la finalidad de Zara Resell es únicamente permitir la compra de Artículos por parte de Usuarios a otros Usuarios, como impulso a la circularidad y para ampliar la vida útil de los artículos de Zara o de Zara Home.
- 16.2. El Usuario se compromete a utilizar Zara Resell de acuerdo con los presentes Términos, la legislación aplicable, las buenas costumbres y el orden público. El Usuario se compromete a no utilizar Zara Resell, sus contenidos o los servicios en

ella ofrecidos con fines o efectos ilícitos o contrarios a lo establecido en los presentes Términos o legislación aplicable, lesivos de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, hacer inaccesibles o deteriorar Zara, Zara Home o Zara Resell, sus contenidos o servicios, o impedir que otros usuarios la utilicen con normalidad.

- 16.3. Zara Resell ofrece a los Usuarios la posibilidad de facilitar imágenes y otros contenidos a través de las secciones correspondientes de Zara Resell. Los Usuarios garantizan que: (i) los contenidos que proporcionan no muestran la imagen de ningún tercero distinto del Usuario si no cuentan con el consentimiento del tercero o terceros en cuestión; (ii) no muestran ni reproducen la imagen de menores de edad; (iii) los contenidos no vulneran los derechos (incluidos, a título enunciativo, derechos de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial, derecho a la propia imagen o a la intimidad o cualesquiera otros derechos) o intereses de terceros, ni ninguna norma de aplicación o; (iv) el contenido no contenga ningún elemento que pueda ser considerado ofensivo o discriminatorio (en relación con la raza, religión, género, orientación sexual, afiliación política o sindical), ilegal, amenazador, calumnioso, difamatorio, obsceno, pornográfico o impropio, o de cualquier otro modo inapropiado hacia cualquier tercero, cualquiera de las marcas del Grupo Inditex o el propio Grupo Inditex.
- 16.4. Los Usuarios conceden a Zara una licencia no exclusiva, mundial, libre de regalías, por la duración legal de los derechos de propiedad intelectual y sus posibles extensiones, a partir de la fecha de aceptación de estos Términos, para utilizar, reproducir, representar, difundir, copiar, redistribuir, adaptar, reformatear, publicar, modificar, enmendar, traducir, licenciar, sublicenciar, ceder, transferir y explotar cualquier contenido creado por el Usuario en Zara Resell para que Zara o sus terceros proveedores presten los servicios o para cualquier fin relacionado con el negocio de Zara o de las empresas de su grupo.
- 16.5. Los Usuarios aceptan que cualquier información o contenido que los Usuarios suban a Zara Resell o faciliten de cualquier otro modo a Zara en relación con su uso de Zara Resell podrá ser utilizado por Zara para cualquier fin lícito y compartido con los terceros proveedores de Zara contratados por Zara en relación con Zara Resell.
- 16.6. Los Usuarios se comprometen expresamente a no destruir, alterar, inutilizar o dañar de cualquier otra forma los datos, software o documentos electrónicos que se encuentren en Zara Resell o en la Plataforma.
- 16.7. Los Usuarios se comprometen a no obstaculizar el acceso de otros Usuarios a Zara Resell, así como a no realizar acciones que dañen, interrumpan o den lugar a errores en dichos sistemas informáticos de Zara o de terceros.
- 16.8. Los Usuarios se comprometen a no introducir programas, virus, macros, applets, controles ActiveX o cualquier otro dispositivo lógico o strings que causen o sean susceptibles de causar todo tipo de alteración en los sistemas informáticos de Zara o de terceros.
- 16.9. Los Usuarios no podrán directa o indirectamente:
 - 16.9.1. copiar, modificar o crear cualquier trabajo derivado de cualquier parte de Zara Resell; o
 - 16.9.2. realizar ingeniería inversa, descompilar, decodificar o desensamblar o, de cualquier otro forma, intentar derivar u obtener acceso indebido a

cualquier componente de software de Zara Resell, en su totalidad o en parte.

- 16.10. En la medida en que lo permita la ley, los Usuarios serán responsables ante Zara y/o cualquier tercero afectado en caso de incumplimiento de los términos y garantías anteriores.
- 16.11. En la medida en que lo permita la ley, el Usuario indemnizará a Zara (o a la empresa correspondiente según se detalla en el segundo párrafo de los Términos) por todas y cada una de las pérdidas sufridas por Zara o por cualquiera de las empresas de su grupo como consecuencia de cualquier incumplimiento por parte del Usuario de la presente cláusula 16. Esto significa que si el Usuario incumple esta cláusula 16, se le podrá exigir que reembolse a Zara todos y cada uno de los gastos en que incurra para resolver los problemas y/o causados por el Usuario.

17. OBLIGACIONES FISCALES Y SOCIALES DE LOS USUARIOS

- 17.1. Solo para Francia, de conformidad con la ley, se ponen a disposición de los Usuarios los siguientes enlaces para que puedan cumplir con las obligaciones contraídas:

Obligaciones fiscales:

<https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>

Obligaciones sociales:

<https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>

18. RESPONSABILIDAD, DERECHO DE DESISTIMIENTO Y GARANTÍAS

- 18.1. Zara se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para evitar cualquier error o inexactitud en Zara Resell.
- 18.2. Zara se reserva el derecho a suspender Zara Resell y la Plataforma (o cualquiera de sus partes) para llevar a cabo reparaciones técnicas, mantenimiento de equipos o para mejorar la propia Zara Resell y la Plataforma.
- 18.3. En la medida en que así lo permita la ley, Zara queda eximida de toda responsabilidad en caso de mal funcionamiento de las redes de comunicación electrónica que impida el normal funcionamiento de Zara Resell, siempre y cuando no sea imputable a Zara o se produzca por causas ajenas al control razonable de Zara.
- 18.4. Zara no será responsable, salvo en la medida en que así lo exija la ley, de las irregularidades que puedan contener o causar los contenidos creados, publicados, facilitados y/o puestos a disposición por los Usuarios; del destino de los contenidos que puedan alojarse en los dispositivos móviles de los Usuarios, o de los daños y perjuicios que puedan causarse por la carga de los contenidos utilizando la sección correspondiente de Zara Resell. Zara no será responsable de los Contenidos enviados por los Usuarios cuando no tenga conocimiento fehaciente de que la información almacenada es ilícita o supone daños y perjuicios a los bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización. Zara se compromete, tan pronto como tenga conocimiento fehaciente de que almacena datos como los

anteriormente mencionados, a retirarlos o a imposibilitar el acceso a los mismos. No obstante, los Usuarios aceptan y reconocen que Zara no realiza una búsqueda, revisión, moderación o cualquier otro tipo de control activo sobre los contenidos generados, almacenados y/o transmitidos por los Usuarios a través de Zara Resell.

- 18.5. Zara se reserva el derecho a eliminar los contenidos incluidos en cualquier sección de Zara Resell si lo considera oportuno.
- 18.6. Zara no garantiza la fiabilidad, disponibilidad o continuidad de la Plataforma ni de Zara Resell.
- 18.7. Zara no será responsable en caso de que existan interrupciones del servicio de Zara Resell y, en general, cualquier otro inconveniente que tenga su origen en causas que escapen del control razonable de Zara, y/o que deriven de una mala conducta intencionada o negligente de los Usuarios y/o tenga por origen causas de fuerza mayor. Un acontecimiento de fuerza mayor incluye cualquier acto, suceso, no acontecimiento, omisión o accidente más allá de nuestro control razonable e incluye en particular (sin limitación) los siguientes: huelgas u otras acciones industriales, conmoción civil, disturbios, invasión, ataque terrorista o amenaza de ataque terrorista, guerra (declarada o no), amenaza o preparación de guerra, incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia u otro desastre natural, imposibilidad de uso de ferrocarriles, transporte marítimo, aeronaves, transporte de motor u otros medios de transporte público o privado, imposibilidad de uso de redes de telecomunicaciones públicas o privadas y los actos, decretos, legislación, reglamentos o restricciones de cualquier gobierno.
- 18.8. Zara se reserva el derecho a cancelar Zara Resell y bloquear y/o expulsar a los Usuarios de Zara Resell que hagan un uso incorrecto de Zara Resell o no cumplan estas Condiciones o los términos de cualquier Contrato de Venta, sin necesidad de justificar motivo alguno.
- 18.9. Zara solo será responsable de los daños y perjuicios causados a los Usuarios por las acciones propias de Zara o las de sus propios proveedores.
- 18.10. En el caso de Alemania, quedan excluidas las reclamaciones por daños y perjuicios por parte de los usuarios. En caso de incumplimiento por negligencia de obligaciones contractuales cuyo cumplimiento sea esencial para la correcta ejecución del contrato y en cuya observancia el Usuario, en calidad de cliente, pueda confiar razonablemente (las denominadas «obligaciones fundamentales»), la responsabilidad de Zara se limitará a la indemnización por los daños previsibles y típicos.
- 18.11. Se informa a los Usuarios de Zara Resell de que en el contrato de compraventa celebrado entre el Usuario vendedor y el Usuario comprador en la Plataforma (es decir, un contrato celebrado entre dos entidades privadas o no profesionales) no será de aplicación el derecho de desistimiento previsto en la normativa aplicable.

En el caso de Eslovenia, este derecho (que no es aplicable) se regula en el artículo 134 de la Ley de Protección del Consumidor (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 130/22).

En el caso de Croacia, este derecho (que no es aplicable) se regula en el artículo 79 de la Ley de Protección al Consumidor croata.

En el caso de Grecia, este derecho (que no es aplicable) está regulado en la Ley 2251/1994 sobre la protección de los consumidores.

- 18.12. Asimismo, no será de aplicación la garantía de conformidad.

En el caso de Eslovenia, este derecho (que no es aplicable) se regula en los artículos 71-77 de la Ley de Protección del Consumidor (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 130/22).

- 18.13. Por otro lado, Zara informa a los Usuarios compradores que podrán ejercer sus derechos relativos a la garantía legal de vicios ocultos frente a los Usuarios vendedores.
- En el caso de Francia, estos derechos (que son aplicables) se regulan en los artículos 1641 a 1649 del Código Civil francés.
 - En el caso de Italia, estos derechos (que son aplicables) se regulan en los artículos 1490 y siguientes del Código Civil italiano.
 - En el caso de Eslovenia, este derecho (que es aplicable) se regula en el artículo 462 del Código de Obligaciones (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 97/07).
 - En el caso de Croacia, este derecho (que es aplicable) se regula en la Ley croata de obligaciones (Boletín Oficial n.º 35/2005, en su versión modificada).
 - En el caso de Grecia, este derecho (que es aplicable) se regula en los artículos 513 y siguientes del Código Civil, relativos a las operaciones de compraventa.

19. CONTROVERSIAS

- 19.1. Tras recibir el/los Artículo(s), el Usuario comprador recibirá un aviso («**Revisar producto**») que le permitirá indicar si está satisfecho o no con el estado del/de los Artículo(s) adquirido(s).
- 19.2. El Usuario comprador deberá confirmar su satisfacción (o falta de ella) con el/los Artículo(s) adquirido(s) en el plazo de tres (3) días naturales desde la recepción del aviso («Revisar producto»).
- 19.3. Si el Usuario comprador considerase que el estado no es satisfactorio marcando «**No**», será dirigido a un formulario de controversia generado automáticamente por Zara Resell, donde podrá proporcionar información detallada sobre los motivos de su insatisfacción. Este formulario será gestionado por el equipo de atención al cliente de Zara, con el que es posible ponerse en contacto a través de los datos que figuran en el sitio web de Zara.
- 19.4. Si la controversia derivase del hecho de que el Artículo recibido no es conforme a los presentes Términos, de conformidad con las características y condiciones del Artículo anunciado, el equipo de atención al cliente de Zara determinará, con base a la información y las pruebas disponibles, si las alegaciones del Usuario comprador tienen fundamento y, por tanto, procede atender su reclamación. La devolución del/de los Artículo(s) por parte del Usuario comprador al Usuario vendedor por razones de mera conveniencia no constituirá un motivo aceptable de controversia.
- 19.5. Si la reclamación presentada por el Usuario comprador fuese estimada, el Usuario comprador deberá devolver el/los Artículo(s) al Usuario vendedor y este realizará un reembolso íntegro al Usuario comprador por el mismo medio utilizado para el

pago del precio total abonado por el Usuario comprador por el/los Artículo(s) más los gastos de envío para devolver el/los Artículo(s) al Usuario vendedor.

- 19.6. Si el equipo de atención al cliente de Zara considera que la reclamación presentada por el Usuario comprador carece de fundamento, la transacción se dará por finalizada, sin que el Usuario comprador pueda hacer uso de ninguna otra opción o reparación en Zara Resell, sin perjuicio de los recursos disponibles en virtud de la normativa de aplicación.
- 19.7. Si la disputa surgiese por cualquier motivo distinto de los anteriormente expuestos o en caso de producirse cualquier otro tipo de incidencia durante el envío y recepción del Artículo por parte del Usuario comprador, el equipo de atención al cliente de Zara determinará, a su entera discreción, si estima o desestima la reclamación, así como cualquier recurso disponible para el Usuario comprador.
- 19.8. Si un Usuario no está satisfecho con los servicios de atención al cliente y/o los servicios de resolución de disputas prestados por Zara de conformidad con la presente cláusula 18, podrá presentar una reclamación, de acuerdo con la cláusula 20 siguiente.
- 19.9. El Usuario se compromete a proporcionar de inmediato toda la información y asistencia razonablemente requerida por Zara en relación con cualquier disputa relativa a su cuenta o a cualquier Artículo que venda o que compre.
- 19.10. Se pone en conocimiento de los usuarios de Zara Resell que, como consecuencia del contrato de compraventa celebrado entre el Usuario vendedor y el Usuario comprador (es decir, un contrato celebrado entre dos consumidores o no profesionales), no será de aplicación el derecho de desistimiento previsto por la normativa aplicable.
- 19.11. Si usted, en calidad de usuario y exclusivamente en el marco de la relación que mantiene con Zara, excluida cualquier otra relación de otra índole que pueda tener con cualquier otro usuario o tercero (por ejemplo, un contrato de compraventa con otro tercero), considera que se han vulnerado sus derechos, le informamos de que, de conformidad con (i) la Ley de resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo (Boletín Oficial de la República de Eslovenia, n.º 81/15) para Eslovenia y (ii) la Ley de resolución alternativa de litigios de consumo de Croacia (Boletín Oficial n.º 121/16, en su versión modificada) para Croacia, tiene derecho a solicitar la resolución extrajudicial del litigio de consumo con nosotros.
- 19.12. En el caso de Francia y exclusivamente en el marco de la relación que mantenga con Zara, excluida cualquier otra relación de otra índole que pueda tener con cualquier otro usuario o tercero, para cualquier reclamación por escrito enviada previamente a nuestro servicio de atención al cliente hace menos de un año y que no haya sido resuelta, de conformidad con las disposiciones del Código de Consumo francés sobre la resolución amistosa de litigios, el Usuario tiene la posibilidad de recurrir al servicio de mediación de CM2C por vía electrónica: www.cm2c.net/declarer-un-litige.php o por correo postal: CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

20. DENUNCIA DE ABUSOS

- 20.1. Si un Usuario considera (i) que otro Usuario o contenido infringe sus derechos y/o los derechos de un tercero, (ii) que otro Usuario ha publicado contenido ilícito, en particular contenido que haga apología de crímenes contra la humanidad, provoque a cometer actos de terrorismo y su apología, incite al odio racial, odio

contra personas por razón de su sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad, así como pornografía infantil, incitación a la violencia, incluida la incitación a la violencia sexual y de género, y los delitos contra la dignidad humana o (iii) que cualquiera de los contenidos de algún modo disponibles en Zara Resell o transmitidos a través de ella es ofensivo, inapropiado y/o infringe sus derechos legales, deberá denunciar dicho contenido accediendo a los medios de contacto indicados en la sección de ayuda de Zara Resell (en concreto, en el caso de Francia, se ruega comunicar este contenido a la dirección de correo electrónico info-fr@zara.com). La notificación deberá incluir (i) el contenido que se desea denunciar, (ii) el motivo por el que se denuncia el contenido y (iii) si se desea adoptar alguna otra medida.

- 20.2. Una vez recibida la notificación conforme a lo aquí dispuesto, Zara iniciará una investigación interna. Los contenidos investigados y considerados sensibles por Zara no estarán disponibles provisionalmente y podrán ser retirados por Zara en función del resultado de la investigación.
- 20.3. Zara podrá utilizar software y algoritmos automáticos para detectar y eliminar de Zara Resell, sin previo aviso, cualquier Artículo o contenido manifiestamente ilegal o prohibido por la normativa de aplicación, contrario a la moral o al orden público, o que se anuncie o publique incumpliendo los presentes Términos, además de suspender y/o bloquear permanentemente la cuenta del Usuario responsable del contenido denunciado. Dicha acción no se considerará como un compromiso de vigilancia, búsqueda activa ni supresión de actividades y/o contenidos ilícitos publicados en Zara Resell.
- 20.4. Los Usuarios afectados podrán impugnar la decisión de Zara de eliminar contenidos de acuerdo con la cláusula 19.3 poniéndose en contacto con atención al cliente de Zara.

21. ACCESO A LAS RESEÑAS DE ARTÍCULOS

- 21.1. Una vez completada cada transacción y en un plazo de 3 días desde su finalización, los Usuarios compradores podrán valorar su satisfacción con la transacción completada en lo relativo al «producto», «embalaje» y «envío», con entre 1 y 5 estrellas. Esta reseña no será objeto de ninguna compensación.
- 21.2. El grado de satisfacción con cada transacción completada (ya sea a nivel global o específicamente respecto al «producto», «embalaje» y/o «envío») se medirá según el promedio de las estrellas recibidas, incluyendo las reseñas automáticas que se realicen, una vez finalizado el citado plazo de 3 días, sin que el Usuario haya expresado ninguna valoración y considerando las circunstancias aplicables a cada transacción.
- 21.3. ZARA garantiza que las reseñas publicadas proceden de Usuarios compradores que han adquirido el/los Artículo(s), teniendo en cuenta que únicamente se ofrecerá la oportunidad de enviar reseñas de los Artículos adquiridos a estas personas, en un plazo máximo de tres (3) días desde la finalización de cada transacción.
- 21.4. Las reseñas de los Usuarios siempre deberán ser justas y sinceras y estarán sujetas en todo caso a lo dispuesto en las Condiciones, a las que podrá accederse durante la navegación y que los Usuarios deberán aceptar expresamente.

22. COMENTARIOS, OPINIONES Y QUEJAS

Agradecemos tus comentarios y opiniones. Por favor, envíanos todos tus comentarios y opiniones a través de nuestros canales de contacto habituales.

23. ENLACE CON LAS CONDICIONES DE COMPRA DE WWW.ZARA.COM

Zara Resell y las presentes Condiciones son totalmente ajenas a las Condiciones de compra que rigen la venta por la correspondiente empresa del Grupo Inditex de Artículos de la marca Zara en la Plataforma.

24. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

- 24.1. Todas las cuestiones que pudieran suscitarse entre Zara y el Usuario en relación con la interpretación, cumplimiento y validez de los presentes Términos se regirán por las presentes disposiciones y de conformidad con la legislación española (sin perjuicio de las disposiciones legales de aplicación en el país de residencia del Usuario que no se puedan excluir). Las Partes se someten expresamente a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales españoles. En cualquier caso, los derechos legales de los Usuarios no se verán afectados.
- 24.2. En cualquier caso, los derechos legales de los Usuarios no se verán afectados.
- 24.3. Tanto el Usuario comprador como el Usuario vendedor reconocen y aceptan que el Contrato de compraventa se regirá por las leyes del país de residencia del Usuario vendedor (sin perjuicio de las disposiciones legales de aplicación en el país de residencia del Usuario comprador que no se puedan excluir) y estará sujeto a la jurisdicción exclusiva del lugar de entrega pertinente del/de los Artículo(s) en el Estado miembro. En cualquier caso, las disposiciones establecidas en los reglamentos internacionales privados no se verán afectadas.

Última actualización: 15 de junio de 2026