

## TERMOS E CONDIÇÕES DA COMPRA E UTILIZAÇÃO

### 1. INTRODUÇÃO

O presente documento (juntamente com os documentos mencionados aqui) estabelece os termos gerais e as condições que determinam a utilização deste site ([www.zara.com/ww](http://www.zara.com/ww)) e a compra de produtos na mesma (a partir de agora referido como “Condições”), independentemente de qualquer aplicação, meio digital, suporte ou dispositivo utilizado para aceder ao referido site.

RECOMENDAMOS QUE LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES E A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COOKIES (DORAVANTE, A “POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COOKIES”) ANTES DE USAR E/OU FAZER UMA ENCOMENDA NESTE SITE. ESTES TEXTOS PODEM PARECER TÉCNICOS E JURÍDICOS, MAS SÃO IMPORTANTES. AO UTILIZAR ESTE SITE E/OU FAZER UMA ENCOMENDA NESTE SITE, ACEITA ESTAS CONDIÇÕES E NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES SEM QUAISQUER RESERVAS OU QUALIFICAÇÕES, E CONCORDA EM FICAR VINCULADO A ESTAS CONDIÇÕES E À NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES. ISSO INCLUI, SEM LIMITAÇÃO E QUANDO APLICÁVEL, ACEITAR OS TERMOS RELACIONADOS COM A ARBITRAGEM VINCULANTE, RENÚNCIA AO DIREITO DE AÇÃO COLETIVA, RESOLUÇÃO DE DISPUTAS, ISENÇÃO DE GARANTIAS, EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DE DANOS E REPARAÇÕES E ESCOLHA DA LEI, CONFORME ESTABELECIDO NESTE DOCUMENTO. SE NÃO CONCORDAR COM AS CONDIÇÕES E COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES, SEJA NO SEU TODO OU EM PARTE, POR FAVOR, NÃO UTILIZE O SITE, NEM QUALQUER UM DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MESMO, NEM REALIZE QUALQUER ENCOMENDA NESTE.

Estas condições podem sofrer modificações. É da sua responsabilidade lê-las periodicamente, pois as Condições, no momento de utilizar o site ou na conclusão do Contrato relevante (conforme definido mais adiante), serão as aplicáveis.

Se tiver alguma dúvida sobre as Condições ou a Política de Privacidade e de Cookies, pode entrar em contacto connosco, enviando um e-mail para [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site.

O Contrato (conforme definido abaixo) pode ser executado, à sua escolha, em qualquer um dos idiomas (inglês, francês ou português) nos quais as Condições estão disponíveis neste site.

Este Contrato está sempre disponível no site. Da mesma forma, a qualquer momento durante o processo de compra, pode guardar e reproduzir estas Condições através das opções “Download” e “Imprimir” que estão no cabeçalho do documento.

### 2. OS NOSSOS DADOS

A venda de bens através deste site é realizada com o nome de ZARA by FASHION RETAIL, S.A., uma empresa espanhola com sede registada na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, Corunha (Espanha), com o e-mail [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com), inscrita no Registo Comercial da Corunha, Volume 3.425, Secção Geral, Folha 49, Página C-47.731, 1.ª entrada, com número de identificação fiscal A-70301981.

### **3. OS SEUS DADOS E AS SUAS VISITAS A ESTE SITE**

A informação ou os dados pessoais que nos fornece serão processados de acordo com a Política de Privacidade e de Cookies. Quando usa este site, concorda com o processamento da informação e dos dados, e declara que toda a informação e todos os dados fornecidos são verdadeiros e correspondem à realidade.

### **4. UTILIZAÇÃO DO NOSSO SITE**

Quando utiliza este site e realiza encomendas através desta, concorda com o seguinte:

- i. Utilizar este site apenas para colocar questões e encomendas legalmente válidas.
- ii. Usar o site de forma diligente e apropriada à legislação atual, moralidade, conduta decente e ordem pública, e em todos os casos, de acordo com o propósito para o qual o site existe.
- iii. Não realizar encomendas falsas ou fraudulentas. Se considerarmos que tiver sido feita uma encomenda deste tipo, autorizaremos o seu cancelamento e informaremos as autoridades competentes.
- iv. Não usar o site para fins ou efeitos ilegais, ou de qualquer forma que viole estas Condições, que possam danificar interesses ou direitos de terceiros, ou, de qualquer forma, danificar, prejudicar, desabilitar ou tornar o site inacessível, ou impedir o seu uso normal para outros utilizadores.
- v. Não destruir, alterar, inutilizar ou, de qualquer outra forma, danificar os dados, programas ou documentos eletrónicos encontrados no site.
- vi. Não impedir que outros utilizadores acessem ao serviço pelo consumo em massa de recursos informáticos usados pela ZARA para fornecer o site, e também não tomar nenhuma ação que danifique, interrompa ou gere erros nos sistemas mencionados.
- vii. Não introduzir programas, vírus, macros, applets, desenhos, ficheiros de áudio e/ou imagem, fotografias, gravações, software e, em geral, qualquer tipo de material acessível através do site.
- viii. Fornecer-nos o seu e-mail, endereço postal e/ou outros dados de contacto de forma verdadeira e exata. Também concorda que podemos usar essas informações para entrar em contacto consigo no contexto da sua encomenda, se necessário (consulte a nossa Política de Privacidade e de Cookies). Se não nos fornecer todas as informações de que precisamos, não poderá fazer a sua encomenda.

Quando faz uma encomenda neste site, declara ter mais de 18 anos e estar legalmente qualificado para assinar contratos vinculativos.

Além disso, ao fazer a encomenda correspondente e, quando aplicável, compromete-se a cumprir as leis aplicáveis da sua jurisdição como importador registado, bem como a realizar quaisquer outros procedimentos que devam ser executados para o envio da mercadoria do seu local de residência.

### **5. FORMALIZAR O CONTRATO**

Para realizar uma encomenda, tem de seguir o procedimento de compra online e clicar em "Autorizar Pagamento". Após fazer isso, receberá um e-mail a confirmar a receção da sua encomenda (a "Confirmação de Encomenda"). Será informado por e-mail de que a encomenda está a ser enviada (a "Confirmação de Envio").

Estas Condições e o Contrato constituem um acordo por escrito entre nós, e vai ser-lhe enviado um link juntamente com cada um dos e-mails transacionais acima mencionados.

Se for um utilizador registado, estará disponível na seção "A minha conta", por um período de 2 anos, um registo de cada transação efetuada por si.

Ao aceitar estas Condições, está a confirmar teve a possibilidade de as aceitar ou rejeitar e de emendar qualquer tipo de erro no contrato antes de este ser celebrado, conforme estipulado na cláusula 6 abaixo mencionada.

As partes concordam que as garantias implícitas pelas regulamentações em vigor (e que poderão ser, posteriormente, emendadas ou substituídas) são excluídas, sempre que possível e em concordância com os termos e condições previstos pela lei, e que não são aplicáveis com este contrato, salvo indicação explícita do contrário.

## **6. MÉTODOS TÉCNICOS PARA CORRIGIR ERROS**

Se detetar que ocorreu um erro ao inserir os seus dados pessoais durante o seu registo como utilizador deste site, pode modificá-los na seção "A minha Conta".

Em qualquer caso, poderá corrigir erros relacionados com os dados pessoais fornecidos durante o processo de compra, entrando em contacto com o serviço de atendimento ao cliente através do e-mail [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site, além de exercer o direito de retificação contemplado na nossa Política de Privacidade e de Cookies. Este site mostra caixas de confirmação em várias secções do processo de compra que não permitem que a encomenda continue se as informações nestas secções não tiverem sido fornecidas corretamente. Além disso, este site proporciona detalhes de todos os artigos que tiver adicionado ao seu carrinho de compras durante o processo de compra, para que, antes de efetuar o pagamento, possa modificar os detalhes da sua encomenda.

Se detetar um erro na sua encomenda após a conclusão do processo de pagamento, deverá entrar em contacto imediatamente com o nosso serviço de atendimento ao cliente através do e-mail acima ou ao participar num chat ao vivo, disponível no nosso site, para corrigir o erro.

## **7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Todas as encomendas de produtos estão sujeitas à disponibilidade dos mesmos. Nessa linha, se houver dificuldades em relação ao fornecimento de produtos ou se não houver mais artigos em stock, reembolsaremos qualquer valor que possa ter pago.

## **8. RECUSA DE PROCESSAMENTO DE UMA ENCOMENDA**

Reservamo-nos o direito de retirar quaisquer produtos deste site a qualquer momento, ou modificar qualquer material ou conteúdo do mesmo. Embora façamos sempre todo o possível para processarmos todas as encomendas, pode haver circunstâncias excepcionais que nos obriguem a recusar o processamento de uma encomenda após o envio da Confirmação da Encomenda. Reservamo-nos o direito de fazê-lo a qualquer momento.

Não seremos responsáveis perante si ou qualquer terceiro por remover qualquer produto deste site, ou por remover ou modificar qualquer material ou conteúdo do site ou não processarmos uma encomenda depois de ter sido enviada a Confirmação da Encomenda.

## **9. ENTREGA**

Não obstante a Cláusula 7 acima em relação à disponibilidade do produto e exceto em circunstâncias extraordinárias, faremos o possível para enviar a encomenda, que consiste no produto(s) listado(s) em cada Confirmação de Envio antes da data indicada na Confirmação de Entrega em questão ou, se nenhuma data de entrega for especificada, no prazo estimado indicado ao selecionar o método de entrega e, em qualquer caso, dentro de um período máximo de 30 dias a partir da data da Confirmação da Encomenda.

No entanto, pode haver atrasos por motivos como a ocorrência de circunstâncias imprevistas ou a zona de entrega.

Se, por quaisquer motivos, formos incapazes de cumprir com a data de entrega, informar-lhe-emos sobre tal situação, dando-lhe a opção de continuar com a compra, estabelecer uma nova data de entrega ou cancelar a encomenda com reembolso total da quantia paga. Tenha em mente, em qualquer caso, que não fazemos entregas ao domicílio aos sábados, domingos e feriados.

Para os efeitos destas Condições, "a entrega" tem de ter sido realizada ou a encomenda "entregue" quando o destinatário ou um terceiro indicado pelo mesmo estiver fisicamente em posse das mercadorias, o que se mostrará na assinatura do recibo da encomenda no endereço de entrega indicado.

## **10. INCAPACIDADE DE ENVIO**

Se nos for impossível entregar a sua encomenda, tentaremos encontrar um local seguro para deixá-la. Se não encontrarmos um local seguro, a sua encomenda será reencaminhada para o nosso armazém.

Também deixaremos uma nota a indicar onde a sua encomenda está e o que fazer para que a entreguemos novamente. Se não estiver no local de entrega na hora acordada, pedimos-lhe que entre em contacto connosco para que possamos organizar a entrega para outro dia.

Se, após 30 dias a partir da data em que a sua encomenda está disponível para entrega, a encomenda não puder ser entregue por motivos que não nos correspondam, poderemos presumir que deseja cancelar o contrato, e o mesmo será finalizado. Como resultado do término do Contrato, devolver-lhe-emos todos os pagamentos seus que tivermos recebido, incluindo a taxa de entrega (exceto para quaisquer custos adicionais derivados da sua escolha de qualquer método de entrega diferente do por nós oferecido) sem quaisquer atrasos indevidos, e em qualquer tarifa, 14 dias a partir da data na qual este Contrato tiver sido finalizado.

Tenha em conta que o transporte derivado do término do Contrato pode ter um custo adicional, que lhe poderemos cobrar.

## **11. TRANSMISSÃO DE RISCO E PROPRIEDADE DOS PRODUTOS**

Os produtos estarão sob a sua responsabilidade a partir do momento da entrega, conforme descrito na Cláusula 9 acima.

Assumirá a propriedade dos produtos quando recebermos o pagamento total das quantias devidas referentes aos mesmos, incluindo taxas de entrega, ou no momento da entrega (tal como definido na cláusula 9 acima), se isso ocorrer posteriormente.

## **12. PREÇO E PAGAMENTO**

O preço dos produtos estará estipulado sempre no nosso site exceto no caso de um erro evidente. Embora façamos todos os esforços para garantir que os preços apresentados no site estejam corretos, pode ocorrer algum erro. Se descobirmos um erro no preço de qualquer um dos produtos oferecidos por si, informar-lhe-emos o antes possível e dar-lhe-emos a opção de confirmar a sua encomenda com o preço correto ou cancelá-la. Caso não seja possível contactar consigo, consideraremos a encomenda como cancelada e todas as quantias pagas ser-lhes-ão reembolsadas totalmente.

Não somos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto com um preço incorreto mais baixo (mesmo quando já tivermos enviado a Confirmação da Entrega) no caso de algum erro no preço ser evidente e inequívoco e poder ter sido razoavelmente reconhecido por si como preço incorreto.

Os preços podem mudar a qualquer momento. Entretanto, exceto quando estipulado acima, as mudanças não devem afetar as encomendas para os quais enviamos uma Confirmação de Encomenda.

Depois de selecionar todos os artigos que deseja comprar, estes serão adicionados à sua cesta. O próximo passo será processar a encomenda e efetuar o pagamento. Para este fim, tem de seguir os passos do processo de compra, indicando ou verificando a informação solicitada em cada passo. Além disso, ao longo do processo de compra, antes do pagamento, pode alterar os dados da sua encomenda. Dispõe de uma descrição detalhada do processo de compra no Guia de Compras.

Os pagamentos podem ser feitos com Visa, Mastercard, American Express e PayPal.

Para minimizar o risco de acesso não autorizado, os dados do seu cartão de crédito serão encriptados. Assim que receber a sua encomenda, faremos uma pré-autorização no seu cartão para garantir que há fundos suficientes para completar a transação. A cobrança no seu cartão será efetuada quando a sua encomenda deixar o armazém.

Se a sua forma de pagamento for o PayPal, a cobrança será feita quando confirmarmos a sua encomenda.

Ao fazer clique em “Autorizar Pagamento”, confirma a autenticidade e a propriedade do cartão de crédito.

Os cartões de crédito estão sujeitos a verificação e autorização pela entidade emissora do cartão. Se a entidade não autorizar o pagamento, não seremos responsáveis por quaisquer atrasos ou falhas na entrega, e não poderemos formalizar nenhum Contrato consigo.

Tenha em conta que, neste momento, só podemos processar a sua encomenda em euros. Nenhuma outra moeda é aceite atualmente.

Como a FASHION RETAIL S.A. processa todas as transações em euros e é uma empresa sediada em Espanha, a operação de pagamento é considerada internacional se o seu Cartão/Forma de Pagamento não for emitido em Espanha. Consequentemente, a fim de processar esse pagamento internacional, o Banco Emissor do Cartão poderá cobrar certas taxas ou sobretaxas derivadas da natureza internacional da transação, conversão de moedas estrangeiras ou qualquer outro motivo.

Deve ter em mente que os cartões e outros meios de pagamento são emitidos pelas entidades financeiras correspondentes, Bancos e estruturas financeiras de Cartão, e têm, por associação, certas regras e regulamentos para uso. Nem a ZARA nem qualquer uma das empresas do Grupo Inditex estão envolvidas ou são responsáveis por essas regras e regulamentos. O Grupo Inditex recomenda que tenha em conta essas possíveis taxas e encargos, e que todos os esclarecimentos relacionados com as mesmas sejam solicitados diretamente à sua Entidade Financeira/Banco Emissor.

Os preços no site não incluem custos de entrega e importação, que são adicionados ao preço total conforme indicado no nosso Guia de Compras (veja a seção Envio) e o seu checkout, do qual pode obter uma estimativa.

Os direitos aduaneiros, tarifas alfandegárias e impostos (“Custos de importação”) são definidos por cada governo local e determinados com base numa combinação do país de origem das mercadorias que estão a ser compradas e/ou a classificação dessa mercadoria de acordo com um sistema harmonizado adotado e usado por cada governo local. A quantidade de Custos de importação aplicáveis, se puderem ser estimados, variará em cada caso.

Ao fazer a sua encomenda, autoriza a ZARA a cobrar os Custos de importação aplicáveis aos produtos da sua encomenda, nos quais pode ser fornecida uma estimativa.

No caso de os Custos de Importação estimados excederem os Custos de Importação reais, a ZARA reembolsará a diferença. Caso contrário, a ZARA assumirá a diferença.

Além disso, ao fazer a encomenda correspondente e, quando aplicável, compromete-se a cumprir as leis aplicáveis da sua jurisdição.

### **13. COMPRAR MERCADORIAS COMO VISITANTE**

A funcionalidade de comprar mercadorias como visitante também está disponível no site. Neste tipo de compra, apenas os dados essenciais para o processamento da sua encomenda lhe serão requisitados. Na conclusão do processo de compra, terá a possibilidade de se registar como um utilizador ou continuar como um utilizador não registado.

### **14. CHECKOUT EXPRESS**

A função Checkout Express (doravante, "Checkout Express") faz com que seja mais fácil fazer compras através deste site, ao não ser necessário introduzir as informações sobre envio, faturação e pagamento para cada compra. A opção Checkout Express está disponível na secção “Cesta de Compras”.

Para usar a opção Checkout Express, o Utilizador deverá guardar as informações relativas ao seu cartão. Poderá fazê-lo ao efetuar um pagamento com qualquer cartão de crédito admitido por este site, clicando

na opção "Guardar as informações do meu cartão". Isto fará com que os dados do cartão que se seguem sejam guardados: número de cartão, nome do titular (exatamente como aparece no cartão) e data de validade do mesmo.

Para guardar a informação do seu cartão e utilizar a função Checkout Express, o utilizador deverá aceitar as Condições e a Política de Privacidade aplicáveis.

Ao concordar em usar o Checkout Express, o Utilizador autoriza que as compras pagas através desta ferramenta sejam debitadas do cartão associado à ferramenta. A utilização do cartão reger-se-á, em todo e qualquer caso, pelas condições escritas estabelecidas entre o Utilizador e a entidade emissora do cartão.

O Utilizador pode guardar a informação no Checkout Express de todos os cartões que desejar; para o fazer, deverá efetuar pelo menos um pagamento com cada um dos cartões. Se o Utilizador quiser guardar as informações de mais do que um cartão, o cartão cujas informações tiverem sido guardadas mais recentemente será considerado o seu "Cartão Favorito" e as compras feitas através da opção Checkout Express serão debitadas neste cartão de forma predeterminada. Não obstante, o Utilizador pode alterar, em qualquer momento, o seu Cartão Favorito, na secção A Minha Conta desta página Web.

Para usar a opção Checkout Express, basta clicar no botão "Checkout Express" que aparece na Cesta de Compras. Ao fazê-lo, aparecerá imediatamente uma janela com as informações de envio, faturação e pagamento da compra. As informações disponíveis nesta janela não podem ser editadas. Se alguma da informação nela contida for incorreta, não complete a compra. Para efetuar compras com dados diferentes, o Utilizador não deve usar o serviço de Checkout Express.

O Utilizador pode alterar o seu Cartão Favorito vinculado ao Checkout Express, na secção A Minha Conta desta página Web.

As disposições desta cláusula não são aplicáveis à compra de artigos na qualidade de visitante.

## **15. POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES**

### **15.1 Direito estatutário à revogação**

#### Direito à revogação

Se está a contratar como consumidor, tem o direito a revogar o contrato, no prazo de 14 dias, sem apresentar nenhuma razão.

O período de revogação expirará após 14 dias a partir do dia em que se faz a aquisição, ou um terceiro - que não o entregador - indicado por si adquire fisicamente múltiplas mercadorias numa encomenda entregue separadamente, 14 dias a partir do dia no qual você ou este terceiro indicado por si adquiriu fisicamente a última mercadoria numa encomenda.

Para exercer os direitos de revogação, pode notificar a ZARA da sua decisão de renunciar este contrato por uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por correio ou e-mail, ao enviar um e-mail para [contact.wv@zara.com](mailto:contact.wv@zara.com) ou ao participar num webchat ao vivo, disponível no nosso site). Pode utilizar o formulário modelo de revogação, tal como definido no Anexo, mas não é obrigatório.

Para respeitar o prazo de revogação, basta enviar o seu comunicado referente ao seu exercício do direito de revogação, antes de que o período de revogação expire.

### Efeitos da revogação

Como resultado do término do Contrato, devolver-lhe-emos todos os pagamentos seus que tivermos recebido, incluindo a taxa de entrega (exceto para quaisquer custos adicionais derivados da sua escolha de qualquer método de entrega diferente do por nós oferecido) sem quaisquer atrasos indevidos, e em qualquer tarifa, 14 dias a partir da data na qual este Contrato tiver sido finalizado. Efetuaremos esse reembolso nas mesmas formas de pagamento que utilizou para a transação original. Em qualquer caso, não pagará nenhuma taxa decorrente desse reembolso. Apesar do supracitado, poderemos reter o reembolso até que recebamos as mercadorias de volta, ou até que demonstre evidências de que mandou as mercadorias de volta - a opção que ocorrer antes.

Tem de devolver as mercadorias ao Entregador providenciado por nós, sem atraso indevido e nunca não mais tarde do que 14 dias a partir do dia em que nos comunicou a revogação do Contrato. O prazo final será cumprido se devolver as mercadorias antes de o período de 14 dias expirar.

Os custos de devolução serão deduzidos do reembolso. Contudo, qualquer valor negativo resultante de qualquer dedução será assumido pela ZARA.

Você é responsável apenas por uma eventual diminuição de valor de mercadoria decorrente da entrega, e que não derive da natureza, as características e o funcionamento das mercadorias.

### **15.2 Direito contratual de revogação**

Além do direito legalmente reconhecido de cancelamento para consumidores e utilizadores, mencionado na cláusula 15.1 acima, concedemos-lhe um período de 30 dias a partir da confirmação do envio dos produtos para devolver os mesmos (exceto aqueles mencionados na cláusula 15.3 abaixo, para os quais o direito ao cancelamento se exclui).

No caso de devolver as mercadorias dentro do termo contratual do direito de revogação, depois de o período estatutário ter expirado, reembolsar-lhe-emos apenas as quantias pagas por esses produtos. Os custos de entrega não serão reembolsados.

Os custos de devolução serão deduzidos do reembolso. Contudo, qualquer valor negativo resultante de qualquer dedução será assumido pela ZARA.

Pode exercer o seu direito de rescisão contratual de acordo com o disposto na Cláusula 15.1 acima. No entanto, se nos informar sobre a sua intenção de rescindir o Contrato após o prazo legal para a revogação, deverá, em qualquer caso, entregar as mercadorias ao Entregador providenciado por nós, dentro do prazo de 30 dias a partir da Confirmação de Envio.

### **15.3 Disposições comuns**

Não terá o direito a revogar o Contrato quando se tratar da entrega dos seguintes produtos:

- i. Artigos personalizados

- ii. CDs e DVDs de música sem embalagem original.
- iii. Mercadorias seladas que não estejam aptas para devolução por motivos de higiene ou saúde e que tenham sido abertas após a entrega.

O seu direito a cancelar o Contrato deve aplicar-se exclusivamente aos produtos que são devolvidos nas mesmas condições nas quais os recebeu. Não será feito qualquer reembolso se o produto tiver sido usado além da sua simples abertura, para produtos que não estejam na mesma condição de quando foram entregues ou caso se danifiquem; portanto, cuide do(s) produto(s) enquanto estiverem na sua posse. Deve devolver o produto com ou na sua embalagem original integral.

No ato do cancelamento, os respetivos produtos devem ser devolvidos ao Entregador tal como indicado:

Deve contactar-nos através do e-mail [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site, para que o produto seja recolhido em sua casa.

Deve entregar a mercadoria ao Entregador na sua embalagem original junto com o "Documento de devolução" que deve ser impresso e colado na embalagem, e siga as instruções na secção "DEVOLUÇÕES" deste site.

O destino para todas as mercadorias devolvidas será em Espanha.

Se tiver comprado mercadorias como visitante, pode solicitar as devoluções pelo Entregador, enviando um e-mail para [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site.

Após examinar o artigo, informar-lhe-emos se tem direito ao reembolso das quantias pagas. Os custos de entrega serão reembolsados quando o direito ao cancelamento for exercido dentro do período estatutário e todas as mercadorias da parcela em questão forem devolvidas. O reembolso será pago o mais rápido possível e, em todos os casos, em até 14 dias a partir da sua notificação sobre sua intenção de cancelar.

Apesar do supracitado, poderemos reter o reembolso até que recebamos as mercadorias de volta, ou até que demonstre evidências de que mandou as mercadorias de volta - a opção que ocorrer antes. O reembolso será sempre pago com o mesmo método que utilizou para a sua compra.

Não assumirá qualquer penalidade pelo exercício do seu direito de revogação nem implicará para si qualquer responsabilidade ou despesa que não seja o custo direto da devolução da mercadoria, que terá de assumir.

Portanto, neste caso, a FASHION RETAIL, S.A. será compensada num valor igual ao custo direto de devolução dos produtos, que será deduzido do valor total do reembolso.

Se tiver questões pode entrar em contacto connosco, enviando um e-mail para [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site.

#### **15.4 Devoluções de produtos defeituosos**

Se considerar que, no momento da entrega, o produto não está como estipulado no contrato, deve enviar de imediato um e-mail para [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participar num webchat ao vivo, disponível no nosso site, para nos comunicar os dados do produto e o defeito encontrado.

Deve entregar o produto ao Entregador que enviaremos à sua morada, junto com o “Documento de devolução” que deve ser impresso e colado na embalagem, e seguir as instruções na secção “DEVOLUÇÕES” deste site.

Examinaremos cuidadosamente o produto devolvido e notificaremos o comprador por e-mail, num período razoável, se o produto pode ser reembolsado ou substituído. A devolução ou substituição do artigo realizar-se-á o antes possível e, em qualquer caso, dentro dos 14 dias posteriores à data de envio do e-mail que confirmar a opção de devolução ou substituição do artigo não conforme.

Se um defeito ou dano for confirmado nos produtos devolvidos, iremos dar-lhe um reembolso completo, incluindo as taxas de entrega e retorno que tiver acumulado. O reembolso será sempre pago com o mesmo método que utilizou para a sua compra.

Todos os direitos reconhecidos na legislação atual serão, em qualquer caso, assegurados.

#### **15.5 Devoluções de artigos que não são da ZARA**

É responsável por verificar o conteúdo de qualquer embalagem antes de devolvê-la.

Não somos responsáveis pelo cuidado ou devolução do conteúdo de quaisquer embalagens que nos sejam erroneamente devolvidos (por exemplo, que incluam quaisquer produtos fornecidos por outros vendedores) (“Devoluções erradas”).

Podemos (mas não somos obrigados a) entrar em contacto consigo para informá-lo de que fez uma devolução errada.

Armazenaremos quaisquer Devoluções Erradas que recebermos por um período de 14 dias a partir da data em que nos cheguem. Se não nos tiver contactado por esta Devolução Errada dentro deste prazo, presumiremos que o conteúdo em questão foi abandonado. Reservamo-nos o direito de destruir qualquer Devolução Errada sem aviso prévio.

Dado o volume de devoluções que processamos, não garantimos que possamos localizar todas as devoluções erradas que recebermos.

Se conseguirmos localizar uma Devolução Errada, tomaremos medidas razoáveis para lhe devolver o conteúdo em questão, mas reservamo-nos o direito de primeiro exigir que nos reembolse os nossos custos razoáveis no processamento, armazenamento e devolução desses conteúdos.

## **16. RESPONSABILIDADE E RENÚNCIA DE RESPONSABILIDADE, DIREITOS ESTATUTÁRIOS DO CONSUMIDOR**

A não ser quando expressamente indicado nestas Condições, a nossa responsabilidade referente a qualquer produto adquirido no nosso site irá limitar-se estritamente ao preço da compra desse produto.

Apesar do supracitado, a nossa responsabilidade não será protelada nem limitada nos seguintes casos:

- i. No caso de morte ou danos pessoais causados pela nossa negligência;
- ii. Em caso de fraude ou de intenção fraudulenta; ou
- iii. Em qualquer caso no qual o mesmo era ilegal ou ilícito para excluir, limitar ou tentar excluir ou limitar a nossa responsabilidade.

Apesar do parágrafo acima, e dentro do âmbito legalmente permitido, a não ser que estas condições indiquem de outra maneira, não devemos aceitar quaisquer responsabilidades pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem:

- i. perda de receitas ou vendas;
- ii. perda operativa;
- iii. perda de lucros ou contratos;
- iv. perda de poupanças previstas;
- v. perda de dados; e
- vi. perda de tempo de negócio ou de gestão.

Devido à natureza aberta deste site e à possibilidade de ocorrerem erros no armazenamento e na transmissão de informação digital, não garantimos a exatidão e a segurança da informação transmitida ou obtida por meio do mesmo, a não ser quando expressamente indicado.

Todas as descrições, informações e materiais de produto exibidos neste site são fornecidos "como tal", sem garantias expressas ou implícitas no mesmo, exceto naqueles legalmente estabelecidos. Neste sentido, se estiver a contratar como cliente ou utilizador, somos obrigados a entregar mercadorias que estejam em conformidade com o Contrato, permanecendo da sua responsabilidade qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega. É de comum entendimento que as mercadorias estão em conformidade com o contrato quando as mesmas: (i) cumprem a descrição dada por nós e possuem as qualidades que apresentamos neste site; (ii) estão aptas da forma que mercadorias deste tipo normalmente estão e (iii) exibem a qualidade e o desempenho normalmente presentes e esperados em mercadorias deste tipo. No alcance permitido pela lei, excluímos todas as garantias, exceto aquelas que não possam ser excluídas legitimamente.

## **17. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Reconhece e concorda que todos os direitos de autor, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual dos materiais ou conteúdos fornecidos como parte do site nos pertencem sempre, ou àqueles que nos concedem a sua licença de uso. Pode utilizar esse material apenas no âmbito expressamente autorizado por nós ou pelos utilizadores expressamente autorizados. Isso não impede que use este site no âmbito necessário para copiar a informação na sua encomenda ou nos seus dados de contacto.

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

Não deve fazer uso indevido deste site ao introduzir intencionalmente um vírus, cavalo de Troia, worm, logic bombs ou quaisquer softwares ou materiais tecnologicamente danosos. Não deve tentar aceder, sem autorização, a este site, ao servidor no qual o mesmo está alojado ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionados com o nosso site. Concorde em não atacar este site por meio de quaisquer ataques de rejeição de serviço ou ataque de rejeição de serviço distribuída.

A falha no cumprimento desta Cláusula deve ser considerada uma infração, tal como definido pelos regulamentos aplicáveis. Relataremos quaisquer falhas no cumprimento deste regulamento às autoridades correspondentes e cooperaremos com elas para descobrir a identidade do responsável pelo ataque. Do mesmo modo, no caso de falha no cumprimento com esta Cláusula, a autorização de uso deste site deverá ser suspensa imediatamente. Não seremos considerados responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos resultantes de ataque de rejeição de serviço, vírus, outro software ou material tecnologicamente danoso ou prejudicial que possa afetar o seu computador, equipamento IT, dados ou materiais como resultado da utilização deste site ou da descarga de conteúdo do mesmo, ou de outro site encaminhado pelo mesmo.

## **19. LINKS A PARTIR DO NOSSO SITE**

Se o nosso site contiver links direcionados para outros sites e materiais de terceiros, esses links serão fornecidos para a obtenção de informação apenas, e não teremos qualquer tipo de controlo sobre o conteúdo destes sites ou materiais. Consequentemente, não aceitaremos quaisquer responsabilidades por quaisquer danos ou prejuízos derivados da sua utilização.

## **20. COMUNICAÇÃO POR ESCRITO**

As leis em vigor requerem que uma parte da informação ou comunicação que lhe é proporcionada seja efetuada por escrito. Ao utilizar este site, o utilizador manifesta a sua conformidade com o facto de que a comunicação entre as partes se fará maioritariamente por meios eletrónicos. Iremos contactar consigo por e-mail ou dar-lhe-emos informação pela publicação de avisos neste site. Por razões contratuais, concorda em usar estes meios de comunicação eletrónica e aceita que todos os contratos, notificações, informações e outros comunicados que lhe enviamos de forma eletrónica cumprem as exigências legais de fornecê-los por escrito. Estas condições não afetam os seus direitos estatutários.

## **21. NOTIFICAÇÕES**

As notificações que nos enviar devem chegar-nos preferencialmente através do e-mail [contact.wv@zara.com](mailto:contact.wv@zara.com) ou pelo webchat ao vivo disponível no nosso site. Apesar das disposições da Cláusula 20 acima, e a não ser quando estipulado de outra maneira, podemos enviar-lhe notificações tanto por e-mail quanto pelo endereço postal que nos indicou ao realizar a encomenda.

Deve ficar claro que as notificações foram recebidas e geridas corretamente assim que publicadas no nosso site, 24 horas após serem enviadas por e-mail, ou três dias após a data de emissão em qualquer carta. Como prova de que a notificação foi enviada, deve ser suficiente para provar, no caso de uma carta, que foi corretamente endereçada, que a franquia correta foi paga e que foi devidamente enviada para a sede dos correios ou a uma caixa postal, e no caso de um e-mail, que a notificação foi enviada para o endereço de e-mail especificado pelo recetor.

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

O Contrato é vinculativo para ambas as Partes, bem como para os nossos respetivos sucessores, pessoas que beneficiaram de transferências feitas por nós e herdeiros.

Não pode transmitir, renunciar, embargar ou, de nenhuma outra maneira, transferir um Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações, derivados do mesmo, sem o nosso consentimento prévio por escrito.

Nós podemos transmitir, renunciar, embargar subcontratar ou, de qualquer outra maneira, transferir um contrato ou quaisquer dos direitos ou obrigações derivadas do mesmo, em qualquer momento ao longo da vigência do contrato. A fim de evitar quaisquer dúvidas, estas transmissões, cessões, embargos ou outras transferências não devem afetar os direitos que, como aplicável, possui como consumidor reconhecido por lei ou que cancelem, reduzam ou limitem, de qualquer forma, as garantias expressas e tácitas que possamos ter-lhe dado.

## **23. ACONTECIMENTOS FORA DO NOSSO CONTROLO**

Não seremos responsáveis por quaisquer incumprimentos ou atrasos no cumprimento das obrigações que assumimos pelo Contrato quando causados por acontecimentos que estão além do nosso controlo razoável ("Força Maior").

O conceito de Força Maior inclui qualquer ato, evento, falha no exercício, omissão ou acidente que esteja além do nosso controlo razoável, incluindo, entre outros, os seguintes:

- i. Greve, encerramento ou outras formas de protesto.
- ii. Agitação civil, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra.
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, enchente, terremoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural.
- iv. Impossibilidade de usar comboios, barcos, aviões, transporte motorizado ou outros meios de transporte, público ou privado.
- v. Impossibilidade de usar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.
- vi. Decisões, decretos, leis, regulamentos ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.
- vii. Greve, falha ou acidente em transporte marítimo ou fluvial, transporte postal ou em qualquer tipo de transporte.

Deve ficar claro que as nossas obrigações decorrentes dos Contratos são suspensas durante o período no qual a Força Maior tiver efeito e receberemos a extensão do período no qual cumprir estas obrigações por um intervalo de tempo igual ao da duração da situação de Força Maior. Forneceremos todos os recursos razoáveis para dar fim à situação de Força Maior ou para encontrar uma solução que nos permita cumprir as nossas obrigações por efeito do Contrato, apesar da situação de Força Maior.

## **24. DIREITOS DE RENÚNCIA**

A ausência de exigência da nossa parte pelo cumprimento estrito da sua parte de quaisquer obrigações assumidas por si em virtude de um Contrato ou destas Condições ou a ausência do exercício, por sua parte, dos direitos ou ações que nos correspondam em virtude deste Contrato ou das Condições, não

devem constituir a renúncia a ou limitação de tais direitos ou ações, nem exonerá-lo do cumprimento de tais obrigações.

A renúncia por sua parte de um direito ou de uma ação específica não constituirá a renúncia de outros direitos ou ações decorrentes do contrato ou das condições.

A renúncia da nossa parte de quaisquer condições ou dos direitos ou ações derivadas do Contrato não terá efeito, a não ser quando expressamente estipulado que se trata de uma renúncia de direitos, e é formalizada e lhe é notificada, de acordo com as disposições da secção de Notificações acima.

## **25. ANULAÇÃO PARCIAL**

Se qualquer uma destas Condições ou qualquer disposição de um Contrato for declarada nula e inválida por resolução firme da autoridade correspondente, os termos e condições remanescentes devem permanecer em efeito, sem serem afetados por essa declaração de anulação.

## **26. CONTRATO INTEGRAL**

Estas Condições e qualquer documento mencionado nas mesmas constituem o Contrato Integral entre ambas as Partes, como determina o objetivo do mesmo, substituindo qualquer pacto, acordo ou promessa prévia entre as partes, verbalmente ou por escrito.

As Partes reconhecem que concordam em subscrever o Contrato sem depender de nenhuma declaração ou promessa feita pela outra parte ou que possa ter sido deduzida de qualquer declaração ou documento nas negociações das duas partes previamente ao referido contrato, exceto aquelas expressamente mencionadas nestas Condições.

Nenhuma das partes tomará qualquer medida em relação a qualquer declaração falsa feita pela outra parte, verbalmente ou por escrito, antes da data do Contrato (a menos que a declaração falsa tenha sido feita de forma fraudulenta). A única ação que pode ser tomada pela outra Parte será devido a quebra de contrato, de acordo com as disposições destas Condições.

## **27. O NOSSO DIREITO A MODIFICAR ESTAS CONDIÇÕES**

Temos o direito de rever e modificar estas Condições a qualquer momento.

Está sujeito às políticas e Condições em efeito no momento em que usa este site ou realiza a encomenda, exceto quando, por lei ou decisão de entidades governamentais, temos de fazer mudanças retroativamente nessas políticas, termos ou declaração de privacidade. Nesse caso, as possíveis alterações também afetarão as encomendas realizadas anteriormente por si.

## **28. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS. DISPUTAS**

O uso do nosso site e os contratos de compra do produto feitos por este site serão controlados pela legislação espanhola.

Qualquer controvérsia que surja de ou relacionada com este site ou os referidos contratos estará sujeita à jurisdição não exclusiva dos tribunais espanhóis.

No caso de uma disputa e, quando aplicável, autoriza a ZARA a registrar o contrato no registo local relevante, a nosso critério e às suas custas.

Se está a entrar no contrato como um consumidor, nada nesta Cláusula afetar os seus direitos, como reconhecido em qualquer legislação aplicável em efeito.

Quando aplicável, concorda que qualquer controvérsia ou reivindicação decorrente ou relacionada com as Condições, o Site, a Política de Privacidade e de Cookies e/ou os Serviços da ZARA será resolvida por arbitragem vinculante num local determinado pelo árbitro conforme estabelecido (desde que essa localização seja razoavelmente conveniente para si na área da sua cidade), ou noutro local que possa ser mutuamente acordado pelas partes, de acordo com as regras processuais aplicáveis estabelecidas nas Regras e Procedimentos Abrangentes de Arbitragem JAMS então vigentes ("Regras e Procedimentos JAMS"), e o julgamento sobre a sentença proferida pelo(s) árbitro(s) pode ser inscrito em qualquer tribunal que tenha jurisdição. As Regras e Procedimentos JAMS estão disponíveis em [www.jamsadr.com](http://www.jamsadr.com) ou ligando para o número (800) 352-5267. O árbitro será selecionado de acordo com as Regras e Procedimentos JAMS. 2 Alternativamente, pode fazer valer as suas reivindicações no tribunal de pequenas instâncias, de acordo com os termos destas Condições, se as suas reivindicações se qualificarem e enquanto o assunto permanecer nesse tribunal e só avançar numa base individual (não de classe nem representativa) . O árbitro aplicará a lei de Nova Iorque, de acordo com a Lei Federal de Arbitragem e os estatutos de limitações aplicáveis, e honrará as reivindicações de privilégios reconhecidos por lei. Se iniciar uma arbitragem contra a ZARA, o consumidor não será responsável por taxas profissionais para os serviços do árbitro ou quaisquer outras taxas JAMS. Se a ZARA iniciar uma arbitragem contra o consumidor, a ZARA pagará pelos serviços do árbitro e quaisquer outras taxas JAMS associadas à arbitragem. Se o reclamante for capaz de demonstrar que os custos da arbitragem serão custos proibitivos ou maiores do que os custos do litígio, a ZARA pagará as custas do reclamante relacionadas com a arbitragem que o árbitro considerar necessário para evitar que a arbitragem seja proibitiva em termos de custos ou mais cara do que o custo do litígio. Se qualquer parte desta cláusula de arbitragem for considerada inválida, inexecutável ou ilegal (exceto se as reivindicações não forem arbitradas numa base de classe ou representativa), ou de outra forma entrar em conflito com as regras e procedimentos estabelecidos pela JAMS, o resultado desta disposição de arbitragem permanecerá em vigor e será interpretada de acordo com os seus termos como se a disposição inválida, inexecutável, ilegal ou contrária não estivesse abrangida aqui. Se, entretanto, a parte considerada inválida, inexecutável ou ilegal for o facto de que as reivindicações não podem ser arbitradas em base de classe ou representatividade, então a totalidade desta disposição de arbitragem será nula e sem efeito, e nem o requerente nem a ZARA terão direito a arbitrar a sua disputa. A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE ACORDO COM ESTE PARÁGRAFO SERÁ NA SUA CAPACIDADE INDIVIDUAL E NÃO COMO QUEIXOSO OU MEMBRO DE UMA CLASSE EM QUALQUER PROCEDIMENTO DE CLASSE OU REPRESENTATIVO. O ÁRBITRO NÃO PODE CONSOLIDAR OU ACOMPANHAR AS REIVINDICAÇÕES DE OUTRAS PESSOAS OU PARTES QUE POSSAM SER CONSIDERADAS DE FORMA SEMELHANTE. AO CONCORDAR COM A ARBITRAGEM DE DISPUTAS CONFORME ESTABELECIDO NESTE DOCUMENTO, CONCORDA QUE ESTÁ A RENUNCIAR AO SEU DIREITO A UM JULGAMENTO E A LIMITAR O SEU DIREITO DE RECURSO E ENTENDE QUE ESTÁ A ABDICAR DOS SEUS DIREITOS EM BENEFÍCIO DE OUTROS PROCESSOS DE RESOLUÇÃO DISPONÍVEIS, TAIS COMO UMA AÇÃO JUDICIAL. NÃO USE O SITE, QUALQUER UM DOS SERVIÇOS FORNECIDOS NO SITE NEM ENCOMENDE PELO SITE SE NÃO CONCORDAR COM AS DISPOSIÇÕES DE ARBITRAGEM OBRIGATÓRIAS PRECEDENTES. Concorda que, independentemente de qualquer estatuto ou lei em contrário, qualquer reivindicação ou causa de uma ação decorrente ou relacionada com o uso do site ou destas Condições deve ser apresentada dentro de um (1) ano após essa reivindicação ou a causa de ação ter surgido ou isso será barrado para sempre. CONCORDA TAMBÉM QUE QUAISQUER DISPUTAS, REIVINDICAÇÕES E CAUSAS DE AÇÕES DECORRENTES OU RELACIONADAS COM O SITE, A POLÍTICA DE

PRIVACIDADE E DE COOKIES E/OU ESTAS CONDIÇÕES SERÃO RESOLVIDAS INDIVIDUALMENTE, SEM RECURSO A QUALQUER FORMA DE AÇÃO DE CLASSE. Quaisquer litígios decorrentes ou relacionados com estas Condições, a Política de Privacidade e de Cookies, o site e/ou os Serviços da ZARA serão resolvidos de acordo com as leis do estado de Nova Iorque, sem considerar qualquer conflito de leis. Quaisquer litígios, ações ou processos relacionados com estas Condições ou o seu acesso ou uso do Site não sujeitos às disposições de arbitragem aqui estabelecidas devem ser levados aos tribunais federais ou estatais localizados no estado de Nova Iorque e concorda irrevogavelmente com a jurisdição e o foro exclusivos desses tribunais.

## **29. COMENTÁRIOS, SUGESTÕES, QUEIXAS E RECLAMAÇÕES**

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Agradecemos que envie os seus comentários e sugestões, bem como as suas questões, queixas ou reclamações, através do e-mail [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) ou participando num webchat ao vivo, disponível no nosso site.

As reclamações e queixas feitas aos nossos serviços ao cliente serão tratadas no menor período de tempo possível e, em qualquer caso, dentro do prazo máximo estabelecido por lei. As reclamações e queixas devem ser registadas com um código de identificação que lhe será fornecido, e que lhe permitirá acompanhar o seu progresso.

Para residentes em territórios pertencentes à União Europeia ou ao Espaço Económico Europeu: Se, como consumidor, sentir que os seus direitos foram violados, envie as suas reclamações por e-mail para [contact.ww@zara.com](mailto:contact.ww@zara.com) pode assim solicitar uma resolução extrajudicial de litígios.

Se a sua compra for feita online no nosso site, de acordo com a Regulação da UE nº. 524/2013, fica assim informado de que pode solicitar uma resolução de litígios de consumo extrajudicial no site <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## ANEXO

Formulário modelo de revogação

(preencha e devolva este formulário apenas se desejar revogar o contrato)

Endereço: FASHION RETAIL, S.A., a funcionar com o nome comercial ZARA, com sede na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, Corunha (Espanha):

Por este meio, notifico que revogo o meu contrato de venda das seguintes mercadorias:

Encomendado em/recebido em (\*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

Assinatura do consumidor (apenas para formulários em papel)

Data

(\*) Apagar conforme necessário