

TERMOS E CONDIÇÕES DE COMPRA E UTILIZAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

O presente documento, juntamente com os documentos nele mencionados, estabelece os termos e condições que regem a utilização deste site (www.zara.com/ww) e a compra de produtos no mesmo (doravante, as “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 OU FAZER UMA ENCOMENDA NESTE SITE. ESTES TEXTOS PODEM PARECER MUITO TÉCNICOS E JURÍDICOS, MAS SÃO IMPORTANTES. AO UTILIZAR ESTE SITE OU FAZER UMA ENCOMENDA NELE, ACEITA ESTAS CONDIÇÕES E A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES SEM QUAISQUER RESERVAS OU EXCEÇÕES, E CONCORDA REGER-SE POR ESTAS CONDIÇÕES E PELA NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES. ISSO INCLUI, SEM LIMITAÇÃO E QUANDO APLICÁVEL, ACEITAR AS CONDIÇÕES RELACIONADAS COM A ARBITRAGEM VINCULANTE, RENÚNCIA AO DIREITO DE AÇÃO COLETIVA, RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES DAS COMPENSAÇÕES POR DANOS E PREJUÍZOS, E A APLICAÇÃO DA LEI, CONFORME ESTABELECIDO NO PRESENTE DOCUMENTO. SE NÃO CONCORDAR COM AS CONDIÇÕES E COM A POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES, SEJA NO SEU TODO OU EM PARTE, NÃO UTILIZE O SITE, NEM QUALQUER UM DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO MESMO, NEM REALIZE QUALQUER ENCOMENDA NO SITE.

Estas Condições podem sofrer modificações. É da sua responsabilidade lê-las periodicamente, pois as Condições, no momento de utilizar o site ou de formalizar o 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 através do chat disponível no site.

O Contrato (conforme definido abaixo) pode ser executado, à sua escolha, em qualquer um dos idiomas (inglês, francês, espanhol 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 produtos através deste site é realizada com o nome de ZARA por 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 info-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 deste, concorda com o seguinte:

- i. Utilizar este site apenas para colocar questões e encomendas legalmente válidas.
- ii. Usar o site de forma diligente e adequada à legislação em vigor, à 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, de forma razoável, que tenha 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 prejudicar os interesses ou direitos de terceiros, ou danificar, afetar, desabilitar ou inutilizar o site, ou impedir o seu uso normal por parte de outros utilizadores.
- v. Não destruir, alterar, inutilizar ou, de qualquer outra forma, danificar os dados, programas ou documentos eletrónicos que se encontram no site.
- vi. Não impedir que outros utilizadores acessem ao serviço pelo consumo em massa de recursos informáticos usados pela ZARA para proporcionar o site, e não levar a cabo nenhuma ação que danifique, interrompa ou origine erros nos sistemas mencionados.
- vii. Não introduzir programas, vírus, macros, applets, desenhos, ficheiros de áudio ou imagens, fotografias, gravações, software e, em geral, qualquer tipo de material acessível através do site.
- viii. Fornecer-nos o seu e-mail, endereço postal 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 poder formalizar legalmente contratos vinculativos.

Além disso, ao fazer a encomenda correspondente e, quando aplicável, compromete-se a cumprir as leis vigentes 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. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

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

Se for um utilizador registado, estará disponível na secção "A Minha Conta", por um período de 2 anos, um registo de cada transação efetuada por si.

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

As partes deste documento 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 a este contrato, salvo indicação explícita do contrário.

6. MEIOS 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 secção "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 Apoio ao Cliente através do chat disponível no site, assim como 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 cesto 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 Apoio ao Cliente através do chat disponível no 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. REJEIÇÃO A PROCESSAR ENCOMENDA

Reservamo-nos o direito de remover quaisquer produtos deste site a qualquer momento, e de remover 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 o fazer 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

Sem prejuízo da Cláusula 7 anterior relativamente à disponibilidade do produto e exceto em circunstâncias extraordinárias, faremos o possível para enviar a encomenda, que consiste no(s) produto(s) listado(s) em cada Confirmação de Envio antes da data indicada na Confirmação de Envio 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, informá-lo-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 conta, em qualquer caso, que não fazemos entregas ao domicílio aos sábados, domingos e feriados.

Para efeitos destas Condições, entender-se-á que a "entrega" foi realizada ou a encomenda "entregue" quando o destinatário ou um terceiro indicado pelo mesmo estiver fisicamente em posse das mercadorias, o que será comprovado pela assinatura do recibo da encomenda no endereço de entrega indicado.

10. IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA

Se nos for impossível entregar a sua encomenda, tentaremos encontrar um local seguro para a deixar. Se não encontrarmos um local seguro, a sua encomenda será devolvida ao nosso armazém.

Também deixaremos uma nota a indicar onde a sua encomenda está e o que deve 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 noutro 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, assumiremos que deseja cancelar o Contrato, e o mesmo será rescindido. Como resultado da rescisão do Contrato, devolver-lhe-emos todos os pagamentos seus que tivermos recebido, incluindo os custos de entrega (exceto quaisquer custos adicionais resultantes da sua escolha de qualquer método de entrega diferente do método de entrega normal por nós oferecido) sem quaisquer atrasos indevidos, e, em qualquer caso, dentro dos 14 dias a partir da data em que se tenha rescindido este Contrato.

Tenha em conta que o transporte resultante 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 custos 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 que pediu, informá-lo-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 contactá-lo, consideraremos a encomenda como cancelada e todas as quantias pagas ser-lhe-ão reembolsadas totalmente.

Não somos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto com um preço incorreto mais baixo (mesmo quando já tivermos enviado a Confirmação de Envio) se o erro no preço for evidente e inequívoco, e poder ter sido reconhecido por si como preço incorreto.

Os preços podem mudar a qualquer momento. No entanto, à exceção do estipulado acima, as mudanças não afetarão as encomendas para as quais enviámos uma Confirmação de Encomenda.

Depois de selecionar todos os artigos que deseja comprar, estes serão adicionados ao seu cesto de compras. O próximo passo será processar a encomenda e efetuar o pagamento. Para isso, 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 detalhes 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 recebermos a sua encomenda, solicitaremos uma autorização prévia 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 nosso armazém.

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

Ao clicar 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 seu cartão poderá transferir determinadas taxas ou sobretaxas resultantes da natureza internacional da transação, conversão de moedas estrangeiras ou qualquer outro motivo.

Deve ter em conta que os cartões e outros meios de pagamento são emitidos pelas entidades financeiras, bancos e sistemas de cartão correspondentes, e têm, por associação, certos regulamentos para o seu uso. Nem a ZARA nem qualquer uma das empresas do Grupo Inditex estão envolvidas ou são responsáveis por esses regulamentos. O Grupo Inditex recomenda que tenha em conta essas possíveis taxas e encargos, e que todos os esclarecimentos relacionados com os mesmos sejam solicitados diretamente à sua entidade financeira/banco emissor.

Os preços no site não incluem custos de envio e de importação, que são adicionados ao preço total conforme indicado no nosso Guia de Compras (na secção “Envio”) e no processo de compra, no qual pode obter uma estimativa.

Os direitos, 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 a classificação dessa mercadoria, de acordo com um sistema harmonizado adotado e usado por cada governo local. O montante dos 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, onde é possível proporcionar uma estimativa.

Se os Custos de importação estimados excederem os Custos de importação reais, a ZARA reembolsará a diferença. Caso contrário, a ZARA assumirá a diferença.

Ao fazer a encomenda correspondente compromete-se a cumprir as leis cambiais aplicáveis à sua jurisdição.

13. COMPRA DE PRODUTOS COMO CONVIDADO

A funcionalidade de comprar produtos como convidado 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. A COMPRA RÁPIDA

A função de compra rápida (doravante, "Compra rápida") 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 Compra rápida está disponível na secção “Cesto de Compras”.

Para usar a opção de Compra rápida, deverá ter guardado os dados relativos ao seu cartão de crédito. Poderá fazê-lo ao efetuar um pagamento com qualquer um dos cartões aceites por este site, clicando na opção "Guardar os dados do meu cartão". Isto fará com que sejam guardados os seguintes dados do cartão: número de cartão, nome do titular do cartão (como aparece no cartão) e data de validade do mesmo.

Para guardar a informação do seu cartão e utilizar a Compra rápida, deverá aceitar as Condições e a Política de Privacidade e de Cookies aplicáveis.

Ao aceitar a utilização da Compra rápida, autoriza que as compras pagas através desta ferramenta sejam debitadas no 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.

Pode guardar os dados de vários cartões para a Compra rápida. Para isso, deve efetuar pelo menos um pagamento com um deles. Se o utilizador quiser guardar os dados de mais do que um cartão, o cartão cujos dados tiverem sido guardados mais recentemente será considerado o seu "Cartão favorito" e é o cartão que será utilizado de forma predeterminada para pagar com Compra rápida. Não obstante, o utilizador pode alterar o seu Cartão favorito na secção A Minha Conta deste site.

Para usar a Compra rápida, basta clicar no botão "Compra rápida" que aparece no cesto de compras. Ao fazê-lo, aparecerá um ecrã com os dados de envio, faturação e pagamento da compra. Os dados disponíveis neste ecrã não podem ser alterados. Se houver algum erro, não complete o processo de compra. Para efetuar compras com dados diferentes, o utilizador não deve usar o serviço de Compra rápida.

O utilizador pode alterar o seu Cartão favorito vinculado à Compra rápida na secção A Minha Conta deste site.

O disposto nesta secção não é aplicável às compras efetuadas como convidado.

15. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

15.1 Direito legal de desistência

Direito de desistência

Se estiver a contratar como consumidor, tem o direito a desistir do Contrato dentro de um período de 14 dias, sem apresentar nenhuma razão.

O período de desistência finalizará após 14 dias a partir do dia em que você, ou um terceiro que não seja a transportadora e indicado por si, toma posse física da mercadoria, ou no caso de vários bens, numa encomenda entregue separadamente, após 14 dias a partir do dia em que você, ou um terceiro que não seja a transportadora e indicado por si, toma posse física do último bem incluído numa encomenda.

Para exercer o direito de desistência, pode notificar a ZARA da sua decisão de desistir do contrato através de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por correio ou através do chat disponível no site). Pode utilizar o formulário modelo de desistência, tal como definido no Anexo, mas não é obrigatório.

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

Efeitos da desistência

Como resultado do término do Contrato, devolver-lhe-emos todos os pagamentos seus que tivermos recebido, incluindo as despesas de entrega (exceto quaisquer custos adicionais resultantes da sua escolha de qualquer método de entrega diferente do método de entrega normal por nós oferecido) sem quaisquer atrasos indevidos, e em qualquer caso, dentro dos 14 dias a partir da data em que tenha desistido deste Contrato. Efetuaremos esse reembolso através das mesmas formas de pagamento que utilizou para a transação inicial. 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 entregar as mercadorias ao estafeta providenciado por nós, sem atraso indevido e, em qualquer caso, nunca mais tarde do que 14 dias a partir do dia em que nos comunicou a sua decisão de desistência do Contrato. O prazo final será cumprido se entregar as mercadorias antes do 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 do manuseamento, e que não derive da natureza, características e funcionamento das mercadorias.

15.2 Direito contratual de desistência.

Além do direito legalmente reconhecido de desistência 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 à desistência se exclui).

No caso de devolver as mercadorias dentro do termo contratual do direito de desistência, depois do período legal ter expirado, reembolsar-lhe-emos apenas as quantias pagas por esses produtos. Os custos de envio 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 contratual de desistência de acordo com o disposto na Cláusula 15.1 acima. No entanto, se nos informar sobre a sua intenção de desistir do Contrato após o prazo legal para a desistência, deverá, em qualquer caso, entregar as mercadorias ao estafeta providenciado por nós, dentro do prazo de 30 dias a partir da Confirmação de Envio.

15.3 Disposições comuns

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

- i. Artigos personalizados

ii. Mercadorias seladas por motivos de higiene ou saúde e que tenham sido abertas após a entrega.

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

No momento do cancelamento, os respetivos produtos devem ser devolvidos por um estafeta enviado por nós, tal como indicado:

Deve contactar-nos através do chat disponível no site para organizar a recolha do produto em sua casa.

Deve entregar a mercadoria ao estafeta na sua embalagem original juntamente com o “Documento de devolução” que deve ser impresso e colado na embalagem, e seguir as instruções na secção “DEVOLUÇÕES” deste site.

O destino para todas as mercadorias devolvidas será Espanha.

Se tiver comprado mercadorias como convidado, pode solicitar devoluções através de estafeta ou através do chat disponível no site.

Após examinar o artigo, informá-lo-emos se tem direito ao reembolso das quantias pagas. Os custos de envio serão reembolsados quando o direito à desistência for exercido dentro do prazo legal e todas as mercadorias relevantes forem devolvidas. O reembolso será pago o mais rápido possível e, em todos os casos, dentro dos 14 dias posteriores à data da sua notificação sobre a sua intenção de desistir.

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 de pagamento que utilizou para a sua compra.

Não assumirá qualquer penalidade pelo exercício do seu direito de desistência, 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 através do chat disponível no site.

15.4 Devolução de produtos defeituosos

Se considerar que, no momento da entrega, o produto não está como estipulado no Contrato, deve contactar-nos através do chat disponível no site para nos comunicar os detalhes do produto e o dano sofrido.

Deve devolver o produto entregando-o ao estafeta que enviarmos à sua morada, juntamente 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 tem direito a um reembolso. O reembolso 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 confirme que o reembolso do produto será efetuado.

Se um defeito ou dano for confirmado nos produtos devolvidos, efetuaremos um reembolso completo, incluindo os custos de entrega e devolução que tiver acumulado. O reembolso será sempre pago com o mesmo método de pagamento que utilizou para a sua compra.

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

15.5 Devolução de artigos que não são da ZARA

É responsável por verificar o conteúdo de qualquer embalagem antes de a devolver.

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

Podemos (mas não somos obrigados a) entrar em contacto consigo para o informar que fez uma devolução errada.

Armazenaremos quaisquer devoluções erradas que recebermos por um período de 14 dias a partir da data em que nos chegarem. 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 justificados por processar, armazenar e devolver esse conteúdo.

16. RESPONSABILIDADE E ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE, DIREITOS LEGAIS DO CONSUMIDOR

A não ser que se indique expressamente o contrário 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 eximida nem limitada nos seguintes casos:

- i. em caso de óbito ou danos pessoais causados pela nossa negligência;
- ii. em caso de fraude ou falsidade fraudulenta; ou

iii. em qualquer caso em que seja ilegal ou ilícito excluir, limitar ou tentar excluir ou limitar a nossa responsabilidade.

Apesar do disposto no parágrafo acima, e dentro do âmbito legalmente permitido, a não ser que estas Condições indiquem o contrário, não aceitaremos qualquer responsabilidade pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem:

- i. perda de receitas ou de vendas;
- ii. perda operacional;
- iii. perda de lucros ou contratos;
- iv. perda de previsões de poupança;
- v. perda de dados; e
- vi. perda comercial ou de tempo 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 que se indique expressamente o contrário neste site.

Todas as descrições dos produtos, informações e materiais que aparecem neste site são fornecidos "tal e qual", sem garantias expressas ou implícitas sobre os mesmos, exceto as legalmente estabelecidas. Neste sentido, se estiver a contratar como consumidor ou utilizador, somos obrigados a entregar mercadorias que estejam em conformidade com o Contrato, sendo responsáveis perante si de 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) são adequadas para os fins para os quais se utilizam normalmente produtos deste tipo; (iii) exibem a qualidade e o desempenho normalmente presentes e esperados em mercadorias deste tipo. No alcance permitido pela lei, excluimos 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 titulares das licenças de uso. Isso não impede que use este site no âmbito necessário para copiar a informação da sua encomenda ou os dados de contacto.

18. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

Não deve fazer uso indevido deste site introduzindo intencionalmente vírus, cavalos de Troia, worms, logic bombs ou quaisquer softwares ou materiais danosos ou 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. Concorda em não atacar este site por meio de quaisquer ataques de negação de serviço ou ataques de negação de serviço distribuído.

A falha no cumprimento desta cláusula será considerada uma infração, tal como definido nos 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 desta cláusula, a autorização de uso deste site será suspensa imediatamente. Não seremos considerados responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos resultantes de um ataque de negação de serviço, vírus ou qualquer outro software ou material danoso ou tecnologicamente danoso que possa afetar o seu computador, equipamento de TI, dados ou materiais como resultado da utilização deste site ou da descarga de conteúdo do mesmo ou de outros sites encaminhados 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 apenas para a obtenção de informação, e não teremos qualquer tipo de controlo sobre o conteúdo destes sites ou materiais. Consequentemente, não aceitaremos quaisquer responsabilidades por quaisquer danos ou prejuízos resultantes 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 os fornecer por escrito. Esta condição não afeta os seus direitos legais.

21. NOTIFICAÇÕES

As notificações deverão ser enviadas através do chat disponível no site. Em conformidade com as 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 serão recebidas e processadas assim que forem publicadas no nosso site, 24 horas após serem enviadas por e-mail, ou três dias após a data de envio de qualquer carta. Como prova de que a notificação foi enviada, será suficiente demonstrar, no caso de uma carta, que foi enviada para o endereço correto, que a franquia correta foi paga e que foi devidamente entregue no posto de correios ou numa caixa postal, e, no caso de um e-mail, que a notificação foi enviada para o endereço de e-mail especificado pelo destinatário.

22. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

O Contrato é vinculativo para ambas as partes, bem como para os nossos respetivos sucessores, cessionários e herdeiros.

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

Nós podemos transmitir, ceder, impor, subcontratar ou, de qualquer outra maneira, transferir um Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações resultantes do mesmo, em qualquer momento, ao longo da vigência do Contrato. A fim de evitar quaisquer dúvidas, estas transmissões, cessões, encargos ou outras transferências não afetarão os direitos que, conforme corresponda, possui como consumidor reconhecido por lei, nem cancelarão, reduzirão ou limitarão, de qualquer forma, as garantias expressas e tácitas que lhe possamos ter 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 para além do nosso controlo razoável ("Força maior").

O conceito de Força Maior inclui qualquer ato, evento, incumprimento, omissão ou acidente que esteja para além do nosso controlo razoável, incluindo, entre outros, os seguintes:

- i. Greve, lockout 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. Atos, decretos, legislação, normas 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 uma extensão do período para 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 ISENÇÃO

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, da nossa parte, dos direitos ou ações que nos correspondam em virtude deste Contrato ou das Condições, não constituirão a renúncia ou limitação de tais direitos ou ações, nem o exonerarão do cumprimento de tais obrigações.

A renúncia da nossa 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 destas Condições ou dos direitos ou ações decorrentes 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 sem efeito por resolução firme da autoridade correspondente, os termos e condições restantes permanecerão vigentes, sem serem afetados por essa declaração de anulação.

26. CONTRATO COMPLETO

Estas Condições e qualquer documento mencionado nas mesmas constituem o Contrato completo 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 formalizar 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 ao incumprimento do 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 vigentes 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, Condições ou Política de Privacidade e de Cookies. Nesse caso, as possíveis alterações também afetarão as encomendas realizadas anteriormente por si.

28. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO. CONFLITOS

O uso do nosso site e os contratos de compra de produtos através desse site serão regidos pela legislação espanhola.

Qualquer controvérsia que surja ou esteja relacionada com o uso do 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 registar o contrato no registo local relevante, ao nosso critério e por sua conta.

Se assinar o contrato como consumidor, nada nesta Cláusula afetar os seus direitos legais, como é reconhecido em qualquer legislação aplicável nesta área.

Quando aplicável, concorda que qualquer controvérsia ou reclamação decorrente ou relacionada com as Condições, o site, a Política de Privacidade 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 residência), ou noutra local que possa ser mutuamente acordado pelas partes, de acordo com as leis processuais aplicáveis estabelecidas nas regras e procedimentos integrais de arbitragem da JAMS então vigentes ("Regras e procedimentos da JAMS"), e a sentença sobre o laudo proferida pelo(s) árbitro(s) pode ser apresentada em qualquer tribunal que tenha jurisdição. As Regras e procedimentos da JAMS estão disponíveis em www.jamsadr.com ou ligando para o número (800) 352-5267. O árbitro será selecionado de acordo com as Regras e procedimentos da JAMS.

2 Alternativamente, pode fazer valer as suas reclamações no tribunal de reclamações menores, de acordo com os termos destas Condições, se as suas reclamações cumprirem os requisitos e sempre que o assunto permaneça nesse tribunal e avance apenas de forma individual (não coletiva e não representativa). O árbitro aplicará a lei de Nova Iorque, de acordo com a Lei Federal de Arbitragem e os estatutos de limitações aplicáveis, e deverá cumprir as reclamações de privilégio reconhecidas por lei. Se iniciar uma arbitragem contra a ZARA, não será responsável pelos honorários profissionais dos serviços do árbitro nem de quaisquer outras taxas da JAMS. Se a ZARA iniciar uma arbitragem contra si, a ZARA pagará os serviços do árbitro e quaisquer outras taxas da JAMS associadas à arbitragem. Se o reclamante for capaz de demonstrar que os custos da arbitragem serão custos proibitivos ou superiores aos custos do litígio, a ZARA pagará a maior parte dos honorários de apresentação e audição do reclamante relativamente à 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 disposição de arbitragem for considerada inválida, inexecutável ou ilegal (exceto se as reclamações não forem arbitradas de forma coletiva ou representativa), ou se 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 no presente documento. No entanto, se a parte considerada inválida, inexecutável ou ilegal for o facto das reclamações não serem arbitradas de forma coletiva ou representativa, então a totalidade desta cláusula de arbitragem será nula e sem efeito, e nem o reclamante nem a ZARA terão direito a arbitrar a sua disputa. A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE ACORDO COM ESTE PARÁGRAFO SERÁ LEVADA A CABO DE FORMA INDIVIDUAL E NÃO COMO DEMANDANTE NUM PROCEDIMENTO COLETIVO OU REPRESENTATIVO. O ÁRBITRO NÃO PODE CONSOLIDAR OU ACOMPANHAR AS RECLAMAÇÕES 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 POR UM JÚRI 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. 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 reclamação ou causa de uma ação judicial decorrente ou relacionada com o uso do site ou destas Condições deve ser apresentada dentro de um (1) ano após essa reclamação ou causa de ação judicial ter surgido, ou será permanentemente indeferida. CONCORDA TAMBÉM QUE QUAISQUER DISPUTAS, RECLAMAÇÕES E CAUSAS DE AÇÕES JUDICIAIS DECORRENTES OU RELACIONADAS COM O SITE, A POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE COOKIES OU ESTAS CONDIÇÕES SERÃO RESOLVIDAS INDIVIDUALMENTE, SEM RECURSO A QUALQUER FORMA DE AÇÃO COLETIVA. Quaisquer litígios decorrentes ou relacionados com estas Condições, a Política de Privacidade e de Cookies, o site 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 procedimentos 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 localização 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 info-ww@zara.com ou através do chat disponível no site.

As reclamações e queixas feitas aos nossos serviços de apoio 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 serão 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 info-ww@zara.com ou através do chat disponível no site para solicitar uma resolução extrajudicial de litígios.

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

30. CONTACTO

Por favor tenha em mente que o e-mail info-ww@zara.com foi criado para efeitos de permitir o acesso fácil e direto aos dados identificativos de FASHION RETAIL, S.A. como sociedade comercializadora dos bens, e também com a finalidade de lhe permitir apresentar as queixas ou reclamações que considere oportunas.

Para o envio de comentários, sugestões, consultas ou qualquer outra questão diferente do anteriormente exposto, poderá aceder às nossas vias de contacto habituais, ou seja, o chat disponível no site.

Para mais informações, por favor consulte a secção “Contacto” do site.

ANEXO

Formulário modelo de rescisão

(preencha e envie este formulário apenas se quiser desistir do contrato)

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

Por este meio, notifico que desisto do meu contrato de venda da seguinte mercadoria:

Encomendado em/recebido em (*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

Assinatura do consumidor (apenas para formulários em papel)

Data

(*) Eliminar conforme necessário