

TERMOS E CONDIÇÕES DE COMPRA E USO

1. INTRODUÇÃO

O presente documento (juntamente com os documentos mencionados em anexo) estabelece as condições que determinam o uso deste site (www.zara.com) e a compra de produtos (doravante denominado "Condições").

Solicitamos que leia as Condições, nossas políticas de cookies, proteção de dados e privacidade (doravante denominadas conjuntamente como "Políticas de Proteção de Dados") cuidadosamente antes de utilizar este site. Ao usar este site ou efetuar um pedido, você está vinculado a estas Condições e às nossas Políticas de Proteção de Dados. Se você não concordar com as Condições e Políticas de Proteção de Dados, não utilize este site.

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

Caso tenha quaisquer dúvidas a respeito das Condições ou das Políticas de Proteção de Dados, entre em contato utilizando o formulário de contato.

Se preferir, o Contrato (como definido a seguir) pode ser executado em quaisquer dos idiomas nos quais as Condições estão disponíveis neste site.

2. NOSSOS DADOS

A venda de mercadorias neste site é realizada sob o nome ZARA pela Inditex Brasil Ltda., empresa brasileira com endereço registrado na Avenida Odila Chaves Rodrigues, nº 1.277 - GALPÕES G13 E G14 - "Operação Zara", Parque Industrial RM, Município de Jundiaí, Estado de São Paulo, CEP: 13.213-087, número de telefone 0800 0047 4338 ou chat, cadastrada no Registro Mercantil da Junta Comercial de São Paulo com o CNPJ 02.952.485/0063-41, enquanto a venda de produtos ZARA HOME através das Plataformas é realizada pela Zara Home Brasil Produtos para o Lar Ltda., empresa brasileira com endereço registrado na Avenida Marginal Ribeirão dos Cristais, nº 200, Galpão 1 e 2 – sala Zara Home, Jordanésia, Cajamar/SP, CEP 0775-240, com o endereço de e-mail info.br@zarahome.com, número de telefone 0800 727 8941, cadastrada no Registro Mercantil da Junta Comercial de São Paulo com o CNPJ 13.144.185/0019-89 (doravante denominada "ZARA HOME"). Ambas e cada uma das empresas, conforme apropriado, serão referidas doravante como "nós", "nosso" e "nossa".

3. SEUS DADOS E SUAS VISITAS A ESTE SITE

A INFORMAÇÃO OU OS DADOS PESSOAIS FORNECIDOS POR VOCÊ DEVERÃO SER PROCESSADOS DE ACORDO COM AS POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS. AO USAR ESTE SITE, VOCÊ CONCORDA COM O PROCESSAMENTO DE SUAS INFORMAÇÕES E DADOS, E DECLARA QUE TODA INFORMAÇÃO E TODOS OS DADOS FORNECIDOS SÃO VERDADEIROS E CORRESPONDEM À REALIDADE.

4. UTILIZAÇÃO DO NOSSO SITE

Ao utilizar este site e realizar encomendas por meio dele, você concorda com o seguinte:

- i. Utilizar este site apenas para realizar consultas e fazer pedidos legalmente válidos.
- ii. Não realizar pedidos falsos ou fraudulentos. Se considerarmos que foi feito um pedido deste tipo, autorizaremos o seu cancelamento e informaremos as autoridades competentes.
- iii. Fornecer o seu e-mail, endereço postal e/ou outros dados de contato de forma verdadeira e exata. Também concorda que podemos usar essas informações para entrar em contato com você em relação ao seu pedido, se necessário (consulte a nossa Política de Privacidade).

Se você não nos fornecer todas as informações de que precisamos, não poderá fazer o seu pedido.

Ao fazer um pedido neste site, você declara ter mais de 18 anos e estar legalmente qualificado para assinar contratos vinculativos.

5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

O serviço de entrega para os artigos oferecidos neste site está disponível apenas no Brasil.

6. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

Para realizar uma encomenda, é necessário seguir o procedimento de compra online e clicar em "Autorizar Pagamento". Em seguida, você receberá um e-mail confirmando o recebimento de seu pedido (a "Confirmação do Pedido"). Você também será informado por e-mail sobre o envio do pedido (a "Confirmação de Envio"). Estas Condições e o Contrato constituem um acordo por escrito entre nós.

7. MÉTODOS TÉCNICOS PARA CORRIGIR ERROS

Se detectar que ocorreu um erro ao inserir os seus dados pessoais durante o seu registro como usuário deste site, você poderá modificá-los na seção "Minha Conta".

Em qualquer caso, você poderá corrigir erros relacionados aos dados pessoais fornecidos durante o processo de compra entrando em contato com o atendimento ao cliente pelo número de telefone 0800 0047 4338 ou chat, bem como exercendo o direito de retificação contemplado em nossa Política de Privacidade. Este site mostra caixas de confirmação em várias seções do processo de compra que não permitem continuar com o pedido se as informações nestas seções não tiverem sido fornecidas corretamente. Além disso, este site fornece detalhes de todos os artigos adicionados ao seu carrinho durante o processo de compra, para que, antes de realizar o pagamento, você possa modificar os detalhes de seu pedido.

Se você detectar um erro no seu pedido após a conclusão do processo de pagamento, deverá entrar em contato imediatamente com nosso atendimento ao cliente, telefone ou endereço de e-mail acima para corrigir o erro.

8. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Todos os pedidos de produtos estão sujeitos à disponibilidade e, se o produto anunciado não estiver disponível, haverá um alerta ao lado do preço. No entanto, devido a um erro, é possível que existam algumas dificuldades em relação ao fornecimento dos produtos pedidos ou que não haja mais artigos em

estoque. Reservamo-nos o direito de fornecer informações sobre produtos substitutos da mesma ou maior qualidade e valor que você poderá encomendar, ou, se você não quiser encomendar produtos substitutos, nós reembolsaremos qualquer quantia que você tenha pago.

9. RECUSA DE PROCESSAMENTO DE UM PEDIDO

Reservamo-nos o direito de retirar quaisquer produtos deste site, a qualquer momento, ou de modificar quaisquer de seus materiais ou conteúdo. Embora façamos sempre todo o possível para processarmos todos os pedidos, pode haver circunstâncias excepcionais que nos obriguem a recusar o processamento de um pedido após o envio da Confirmação do Pedido. Reservamo-nos o direito de fazê-lo a qualquer momento.

Não seremos responsáveis por remover qualquer produto deste site, ou por remover ou modificar qualquer material ou conteúdo do site, ou por não processarmos um pedido após o envio da Confirmação do Pedido.

Se seu Pedido tiver sido confirmado e nós removermos quaisquer dos produtos escolhidos e/ou removermos ou modificarmos qualquer material ou conteúdo dos produtos, nós enviaremos um alerta por e-mail com informações sobre produtos substitutos de mesmo ou maior valor e qualidade que você poderá solicitar. Caso você não deseje solicitar os produtos substitutos, nós reembolsaremos qualquer quantia que você tenha pago.

Nos reservamos o direito de impedir que você acesse nosso site e/ou uma ou mais das funcionalidades que oferecemos, ou de excluir sua conta, se seu comportamento constituir uma violação destes termos e condições e/ou de qualquer lei aplicável, ou se tivermos motivos razoáveis para acreditar que você está fazendo uso fraudulento de nosso site e/ou de qualquer uma das funcionalidades que oferecemos.

Os produtos vendidos pela ZARA são destinados exclusivamente para consumo próprio e não para revenda futura ou para fins comerciais. Se você estiver comprando produtos na ZARA para revenda ou para fins comerciais, nós poderemos tomar as medidas cabíveis, dentre elas, suspensão ou cancelamento da sua conta ou poderemos limitar a quantidade de compra de um único produto, limitar a quantidade total de produtos em um único pedido e/ou restringir os métodos de pagamento, observadas as limitações legais.

10. ENTREGA

Apesar da Cláusula 8 acima, referente à disponibilidade do produto, e exceto em circunstâncias extraordinárias, nós nos empenharemos em enviar o pedido com o(s) produto(s) listados em cada Confirmação de Entrega antes da data indicada na Confirmação de Entrega em questão ou, se nenhuma data de entrega for especificada, no prazo estimado indicado no momento da seleção da forma de pagamento. Em caso de evento fortuito ou de força maior, ocasião em que não será possível entregar o produto no prazo estimado indicado, empregaremos nossos melhores esforços para entregar o produto o mais rápido possível e indicaremos o novo prazo estimado ou a data de entrega.

No entanto, podem ocorrer atrasos por motivos como a ocorrência de circunstâncias imprevistas ou devido à zona de entrega.

Sobre o cartão-presente virtual, nós o entregamos na data indicada por você no ato da realização do pedido.

Se, por quaisquer motivos, formos incapazes de cumprir com a data de entrega, informaremos a situação, dando-lhe a opção de continuar com a compra, estabelecer uma nova data de entrega ou cancelar o pedido com reembolso total da quantia paga. Em qualquer caso, tenha em mente que não realizamos entregas domésticas aos sábados, domingos e em feriados bancários, exceto no caso do cartão-presente virtual, que será entregue na data especificada por você.

Para os efeitos destas Condições, "a entrega" deve ser entendida como realizada ou a encomenda "entregue" quando você ou um terceiro de sua indicação, como um porteiro ou recepcionista de seu prédio ou condomínio, estiver fisicamente em posse das mercadorias, o que se mostrará na assinatura do recibo da encomenda no endereço de entrega indicado.

Será considerado entregue o cartão-presente tal como determinado nos Termos de Uso do cartão-presente e, em qualquer caso, no momento do envio deste ao endereço de e-mail especificado por você.

10.1. ENTREGA DE PRODUTOS IMPORTADOS

Os produtos importados da Zara Home estarão destacados em nosso site. **O prazo estimado para a entrega destes será diferenciado e constará na descrição do pedido feito.**

Em caso de questões alfandegárias alheias à nossa vontade, ocasião em que não será possível entregar o produto no prazo estimado indicado, empregaremos nossos melhores esforços para entregar o produto o mais rápido possível e indicaremos o novo prazo estimado ou a data de entrega. No entanto, podem ocorrer atrasos por motivos como a ocorrência de circunstâncias imprevistas por se tratar de um produto importado que depende de aprovação de órgãos. Caso isso ocorra, manteremos você informado por meio do endereço eletrônico informado no momento da compra.

10.2. DA NÃO (DES)MONTAGEM DOS PRODUTOS

O serviço de montagem estará disponível apenas para os produtos assim sinalizados. Ao contratar esse serviço, será realizado na mesma data da entrega.

O custo pelo serviço de montagem dos produtos será informado no momento de sua contratação.

A Zara Home se responsabilizará no caso de vício e defeito decorrente de montagem incorreta nos prazos previstos na legislação aplicável.

Caso você não contrate os serviços de montagem para os produtos aplicáveis, a Zara Home não se responsabiliza pelo serviço efetuado por terceiros e danos decorrentes.

Os demais produtos serão entregues desmontados e a Zara Home não realiza e não se responsabiliza pela montagem/desmontagem destes produtos. Para esses produtos (exceto os sinalizados de forma diversa), não deixe de observar as instruções indicadas no manual que te auxiliará na montagem e desmontagem.

As avarias e danos ao realizar a montagem/desmontagem são de sua responsabilidade, ficando a Zara Home isenta de qualquer dano que desta decorra, exceto caso algum item esteja em falta, oportunidade em que você deverá entrar em contato com o nosso atendimento ao cliente e informar os artigos faltantes.

Você declara e concorda que a Zara Home não realiza montagens/desmontagens dos produtos e não tem nada a exigir a este respeito. Caso ainda discorde ao receber o produto, poderá exercer o direito de arrependimento previsto na cláusula 16.1 deste Termo.

10.3. DOS PONTOS DE RETIRADA (DROP POINT)

Se você escolher a opção de entrega em ponto de retirada (drop point) no momento da compra, seu pedido será enviado para o local de sua escolha quando realizar o pedido. Assim que o pedido estiver disponível no local, você receberá uma notificação para fazer a retirada. A partir dessa notificação, você terá até 7 (sete) dias corridos para buscar o seu produto.

Após esse período, caso o pedido não seja retirado, ele será automaticamente devolvido ao nosso centro de distribuição. Nesse caso, será necessário entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente para solicitar o reenvio (caso o item ainda esteja disponível) ou o cancelamento da compra e o valor será devolvido considerando o método original de pagamento. Para reenvio, um novo valor de frete poderá ser cobrado.

É importante acompanhar as notificações e prazos para garantir que você receba seu pedido dentro do período estipulado. O prazo para exercício do Direito de Arrependimento será contado a partir da retirada do pedido no ponto de retirada.

11. INCAPACIDADE DE ENVIO

Tentaremos entregar seu pedido e, se isso for impossível para nós, tentaremos encontrar um lugar seguro para deixá-lo. Se não encontrarmos um local seguro, a sua encomenda será reencaminhada para o nosso armazém.

Também deixaremos uma nota com a indicação de onde a sua encomenda está e o que fazer para que a entreguemos novamente. Se você não estiver no local de entrega na hora acordada, pedimos que entre em contato conosco para que possamos marcar a entrega para outro dia.

Se o seu pedido não tiver sido entregue por motivos não imputáveis a nós, entraremos em contato com você. Se após 30 (trinta) dias da data em que o item foi disponibilizado a você, o pedido não for coletado ou você se recusar a recebê-lo, este será considerado abandonado. Para mais informações, por favor, entre em contato conosco por meio do nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

Lembre-se que o transporte derivado do término do Contrato pode ter um custo adicional, que poderemos repassar a você.

Esta cláusula não se aplica ao cartão-presente virtual, cuja entrega é controlada pelas provisões dos Termos de Uso do Cartão-Presente.

12. TRANSMISSÃO DE RISCO E PROPRIEDADE DOS PRODUTOS

Os produtos estarão sob a sua responsabilidade a partir do momento da entrega, conforme descrito na Cláusula 10 acima.

Você assumirá a propriedade dos produtos quando recebermos o pagamento total das quantias devidas, incluindo taxas de entrega, ou no momento da entrega (tal como definido na Cláusula 10 acima), se isso ocorrer posteriormente.

13. PREÇO E PAGAMENTO

O preço dos produtos estará estipulado sempre nos nossos itens, exceto no caso de um erro evidente. Embora façamos todos os esforços para garantir que os preços apresentados no site estejam corretos, erros podem ocorrer. Se descobirmos um erro óbvio no preço de quaisquer dos produtos pedidos, informaremos o mais breve possível. Caso não seja possível contatá-lo, consideraremos a encomenda cancelada e todas as quantias pagas serão integralmente reembolsadas.

Os preços dos produtos no site incluem impostos, mas excluem despesas de envio, que são adicionadas ao preço total quando você indica o endereço de entrega e escolhe o método de entrega, conforme indicado no nosso Guia de Compras (consulte a seção Taxas de Entrega).

Os preços podem mudar a qualquer momento. Entretanto, exceto quando estipulado acima (erro óbvio), as mudanças não devem afetar os pedidos para os quais enviamos uma Confirmação do Pedido.

Depois de selecionar todos os artigos que deseja comprar, estes serão adicionados ao seu carrinho de compras. O próximo passo será efetuar o pedido e realizar o pagamento. Para este fim, você deve 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, você pode alterar os dados de seu pedido. Você tem uma descrição detalhada do processo de compra no Guia de Compras. Além disso, se você for um usuário registrado, um registro de todos os pedidos feitos por você estará disponível na área "Minha Conta".

Você pode usar como forma de pagamento os seguintes cartões, na função cartão de crédito (já que a função de débito não será aceita): Visa, Mastercard, American Express e Elo. Além disso, você pode pagar todo ou parte do preço da sua compra usando sua conta Apple Pay ou PayPal, PIX ou com um cartão-presente ou com um vale-troca da Zara, emitido pela Inditex Brasil Ltda. Os cartões-presente não poderão ser pagos com outro cartão-presente.

Para minimizar o risco de acesso não-autorizado, os dados do seu cartão de crédito serão encriptados. Assim que recebermos o seu pedido, 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 PayPal, a cobrança será feita quando confirmarmos seu pedido. Quando você clicar em "Autorizar Pagamento", confirmará que o cartão de crédito é seu ou que você é o detentor do cartão-presente ou o do vale-troca.

Caso a forma de pagamento seja o Pix, você deverá fazer a leitura do QR disponibilizado ou copiar o código disponibilizado para a efetivação do pagamento. Feito o pagamento, será necessário finalizar o pedido para que este seja confirmado.

Os cartões de crédito estão sujeitos à 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 com você.

Considerando que podem existir produtos oferecidos na Zara.com que não serão oferecidos nas lojas físicas, pode haver uma diferença de preço entre os produtos oferecidos no site e os produtos oferecidos nas lojas físicas. Além disso, também é certo que os preços relacionados a quaisquer promoções ou vendas oferecidas no site serão exclusivos e somente serão aplicados para as compras online e, portanto, não vincularão nenhuma loja física.

14. COMPRA DE MERCADORIAS COMO VISITANTE

Este site também permite fazer compras através da funcionalidade de compras para convidados. Para este tipo de compra, apenas serão solicitadas as informações necessárias para processar o seu pedido. Estes incluem o seu e-mail, nome e sobrenome(s), endereço e número de telefone.

Para concluir uma compra, você deve aceitar estes Termos e Condições e nossa Política de Privacidade e Cookies, caso contrário não poderemos prosseguir e concluir o processo de compra.

Depois de concluir o processo de compra, você terá a opção de se registrar como usuário ou continuar como usuário não registrado.

Ao comprar como convidado, uma vez concluído o processo de compra você receberá o respectivo documento fiscal eletrônico no endereço de e-mail indicado. Você também poderá acessar e consultar o documento eletrônico em nosso site, acessando a seção “Comprar como visitante” onde deverá inserir o e-mail e telefone utilizados para efetuar a compra.

Em seguida receberá um SMS com um código de acesso que deverá inserir no site. Isto irá redirecioná-lo para uma seção onde você pode gerenciar seus pedidos e acesso, baixar seus documentos fiscais eletrônicos e e-tickets relacionados as compras feitas.”

15. CHECKOUT EXPRESS

A função Checkout Express (doravante, "Checkout Express") torna mais fácil comprar neste site, uma vez que você não precisa inserir informações sobre envio, faturamento e pagamento para cada compra. A opção Checkout Express está disponível na seção “Carrinho de Compras”.

Para usar a opção Checkout Express, você deverá salvar as informações de seu cartão. Você poderá fazer isso ao efetuar um pagamento com qualquer cartão de crédito aceito neste site, clicando na opção "Salvar as informações do meu cartão". Com isso, os seguintes dados do cartão serão salvos: número do cartão, nome do titular (exatamente como aparece no cartão) e data de validade do cartão.

Para salvar as informações de seu cartão e usar o Checkout Express, você deverá aceitar as Políticas de Proteção de Dados aplicáveis. Ao concordar em usar o Checkout Express, você autoriza que as compras pagas pela ferramenta sejam cobradas no respectivo cartão vinculado à ferramenta. A utilização do cartão será regida, em todo caso, pelas condições escritas estabelecidas entre você e a entidade emissora do cartão.

Você pode salvar a informação de todos os cartões que desejar no Checkout Express; para isso, deverá efetuar pelo menos um pagamento com cada um dos cartões. Se quiser salvar as informações de mais do que um cartão, o cartão cujas informações tiverem sido salvas mais recentemente será considerado o seu "Cartão Favorito" e as compras feitas por meio da opção Checkout Express serão cobradas neste cartão

de forma predeterminada. Entretanto, você pode alterar o seu Cartão Favorito a qualquer momento na seção Minha Conta deste site.

Para usar a opção Checkout Express, basta clicar no botão “Checkout Express” que aparece no Carrinho de Compras. Uma tela aparecerá imediatamente com as informações de envio, faturamento e pagamento da compra. As informações disponíveis nesta tela não podem ser editadas. Se alguma informação estiver incorreta, não complete a compra. Para realizar compras com dados diferentes, não use o serviço Checkout Express.

Você pode mudar o seu Cartão Favorito vinculado ao Checkout Express na seção Minha Conta deste site. As disposições desta cláusula não são aplicáveis à compra de mercadorias como visitante.

16. POLÍTICA DE TROCA/DEVOLUÇÃO

16.1 Direito estatutário de arrependimento

Direito de arrependimento

Se você está contratando como consumidor, tem o direito de se arrepender no prazo de 7 (sete) dias, sem apresentar nenhuma razão.

O período de arrependimento expirará após 7 (sete) dias, a partir do dia em que os produtos são entregues a você ou a um terceiro - que não o entregador - indicado por você, adquirindo posse física das mercadorias, ou, em caso de múltiplas mercadorias numa encomenda entregue separadamente, após 7 (sete) dias da data em que você ou um terceiro indicado por você adquiriu posse física da última mercadoria de uma encomenda.

Para exercer o direito de arrependimento, você pode nos notificar, entrando em contato com o nosso chat ou por telefone (0800 047 4338).

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

Efeitos do arrependimento

Se você decidir exercer seu direito de arrependimento, nós restituiremos todos os pagamentos recebidos de você, incluindo taxas de entrega, sem qualquer atraso indevido. Nós efetuaremos tal reembolso usando o mesmo meio de pagamento usado por você para a transação inicial ou por meio de um vale-troca, como você decidir. Em qualquer caso, você não pagará nenhuma taxa decorrente desse reembolso. Apesar do supracitado, poderemos reter o reembolso até que recebamos as mercadorias de volta ou até que você demonstre evidências de que mandou as mercadorias de volta, o que ocorrer antes.

Você deve mandar de volta ou entregar as mercadorias, ou levá-las a qualquer loja da ZARA no Brasil, sem atraso indevido e no prazo máximo de 7 (sete) dias a partir da data em que os produtos foram entregues a você. Você não terá o direito de arrependimento caso você tenha pedido qualquer um dos produtos ou em qualquer das situações mencionados na Cláusula 16.3 abaixo.

Para produtos da ZARA HOME você receberá instruções específicas quanto a forma de devolução a ser observada.

16.2 Devolução e Emissão de Vale Troca

Além das hipóteses legais, previstas no Código de Defesa do Consumidor, aceitamos e autorizamos, por mera liberalidade e visando à satisfação do cliente, a devolução de nossos produtos para emissão de um Vale Troca, desde que atendidos os seguintes requisitos:

- i. A devolução dos produtos, após o prazo de direito de arrependimento (7 dias), será efetuada no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da Confirmação de Envio, mediante apresentação do (i) recibo (ii) nota fiscal eletrônica (NFC-e) e/ou SFE- SAT (Sistema Autenticador e Transmissor Eletrônico de Cupom Fiscal) e desde que a peça não tenha sido usada;
- ii. Somente autorizaremos a devolução de produtos com a etiqueta interna;
- iii. Não aceitamos produtos sem a apresentação do cupom fiscal;
- iv. A devolução de roupa íntima e roupa de praia, com ou sem adesivo higiênico, não será permitida.
- v. Nós não aceitamos brincos, meias e acessórios sem a embalagem original e fragrâncias sem a embalagem original lacrada;
- vi. Nós não aceitamos produtos que foram reparados a pedido do cliente;
- vii. Após o recebimento dos produtos devolvidos, o reembolso será feito através da emissão de um Vale Troca no valor dos produtos efetivamente devolvidos.

Para solicitar uma devolução, após o prazo de direito de arrependimento (7 dias) descrito em 16.1, e receber um Vale Troca, você deve devolver ou entregar os produtos em qualquer loja ZARA no Brasil. No caso de devolução, para produtos da ZARA HOME, você receberá instruções específicas no momento da solicitação. Ainda, não serão permitidos atrasos indevidos e, de qualquer maneira, em não mais de 30 dias a contar do e-mail de confirmação de envio. Você pode fazer a solicitação entrando em contato com o nosso chat ou por telefone (0800 047 4338), informando sua decisão de devolver o produto e receber o Vale Troca no valor correspondente.

Reservamo-nos o direito de recusar qualquer devolução se algum dos requisitos acima não for cumprido, bem como se o uso do produto for evidente, seja para seus próprios propósitos (uso do cliente) ou para campanhas publicitárias, produções e outros.

O objetivo da presente Política de é a satisfação do cliente, portanto, produtos que foram adquiridos para uso em fotografia, propaganda, campanhas etc. não serão aceitas. Para estas situações, se este for o interesse, o cliente poderá falar com o nosso Serviço de Produção, por meio de nosso Departamento de Comunicação, que atende às demandas específicas de empréstimos parciais para editoriais de moda em revistas.

A possibilidade de devolução não deve ser confundida com o direito de arrependimento e caso o cliente opte pela devolução do produto, será emitida depois de validados todos os requisitos acima mencionados, um Vale Troca, com validade de 6 (seis) meses, com saldo correspondente ao valor/preço do produto devolvido.

Não haverá a possibilidade de trocar um produto por outro produto. Se o produto for devolvido, considerando os requisitos supramencionados, apenas o Vale Troca será emitido.

A presente Política é um benefício adicional que não afeta as garantias legais e outros direitos concedidos aos consumidores pela legislação brasileira.

16.3 Disposições comuns

Você não terá o direito de arrependimento quando se tratar da entrega dos seguintes produtos:

i. Artigos personalizados ii. CDs e DVDs de música

sem embalagem original.

iii. mercadorias lacradas que não estejam aptas à devolução por motivos de higiene e tenham sido abertas após a entrega.

O seu direito de arrependimento será aplicado exclusivamente aos produtos que forem devolvidos nas mesmas condições em que você os tiver recebido e apenas para produtos comprados em zara.com/br. Nenhum reembolso será feito se o produto tiver sido usado após aberto, ou para produtos que não estejam na mesma condição de quando foram entregues ou se tiverem sido danificados. Então, cuide dos produtos enquanto estiverem em sua posse. Devolva os produtos com todas as embalagens e instruções originais, além de quaisquer outros documentos anexos ao produto, se houver. Você sempre deverá enviar o produto para devolução junto do recibo que receberá na entrega do produto. Você encontrará um resumo sobre o exercício deste direito de arrependimento ao receber o pedido.

Após examinar o artigo, informaremos se você tem direito ao reembolso das quantias pagas. As taxas de envio serão reembolsadas quando o direito de arrependimento for exercido dentro do período estatutário (7 dias) e todas as mercadorias em questão forem devolvidas. O reembolso será pago sem atrasos indevidos.

Apesar do supracitado, poderemos reter o reembolso até recebermos as mercadorias de volta ou até você mostrar evidências de que mandou as mercadorias de volta, o que ocorrer antes. O reembolso será sempre pago pelo mesmo método usado por você em sua compra.

Por favor, esteja ciente de que com relação à devolução do seu pedido, se você tiver o real direito de arrependimento e for você quem organizar o transporte da mercadoria, por sua conta e risco (ou seja, caso você opte por não utilizar nenhuma das formas de devolução citadas acima), nós não podemos nos responsabilizar nem assumir o risco de uma devolução não causada por nenhum ato que possa ser atribuído à Inditex.

Lembre-se também que você é responsável pelo conteúdo do pacote(s) a ser(em) devolvido(s) quando você utiliza quaisquer das formas de devolução oferecidas pela Inditex. Caso exista algum erro no conteúdo do pacote(s) devolvido(s) que não possa ser atribuído à Inditex, nós poderemos repassar a você os custos correspondentes, se for possível organizar a devolução do pacote(s) a (aos) seu(s) cuidado(s).

De qualquer forma e em qualquer caso, nenhuma das previsões dessa cláusula irá afetar os seus direitos estatutários e legais.

Se você tem alguma dúvida, pode entrar em contato conosco por meio de nosso chat ou ligação.

16.4 Devoluções de produtos defeituosos

Se, no momento da entrega, você achar que o produto não está conforme estipulado no contrato, você deverá entrar em contato imediatamente por meio de nosso chat, fornecendo os detalhes do produto e os danos sofridos; você também pode ligar para 0800 0047 4338 (uma ligação gratuita, dependendo de sua rede móvel).

Indicaremos o método de devolução ou você também poderá optar por devolver o produto em uma das lojas Zara no Brasil ou, especificamente para os produtos de Zara Home, apenas nas lojas autorizadas.

Examinaremos cuidadosamente o produto devolvido e informaremos você por e-mail, em um período razoável, se o produto poderá ser trocado ou se você tem o direito de ser reembolsado (como apropriado). O reembolso ou substituição do artigo deve ocorrer sem demora indevida.

Se um defeito ou dano for confirmado nos produtos devolvidos, efetuaremos um reembolso completo, incluindo as taxas de entrega e devolução que tiver acumulado. O reembolso será sempre pago pelo mesmo método usado por você em sua compra.

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

16.5 Métodos de Devolução

Os métodos de devolução serão indicados quando você solicitar uma devolução, tanto para o caso de Arrependimento (16.1) quanto para devolução e emissão de Vale Troca (16.2). Além dos métodos tradicionais e gratuitos será oferecido o serviço adicional de Coleta Domiciliar.

Caso você opte pela Coleta Domiciliar será cobrado um valor adicional pelo serviço a ser prestado, referido custo será devidamente informado no momento da escolha e descontado do valor a ser recebido pela devolução.

O serviço de Coleta Domiciliar dependerá de disponibilidade do prestador de serviço, podendo não contemplar todo e qualquer endereço.

O serviço de Coleta Domiciliar é uma comodidade oferecida a você e não se confunde com os métodos tradicionais e gratuitos de devolução.

17. 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 se limitará estritamente ao preço de compra desse produto.

Não nos responsabilizamos 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 deste site, a não ser quando expressamente indicado neste site.

Todas as descrições, informações e materiais de produto exibidos neste site são fornecidos "como tal", sem garantias expressas ou implícitas, exceto naqueles legalmente estabelecidos. Neste sentido, se estiver contratando como cliente ou usuário, 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. Fica entendido que as mercadorias estão em conformidade com o Contrato quando elas: (i) cumprem a descrição dada por nós e possuem as qualidades que apresentamos neste site; (ii) estão aptas para os propósitos que mercadorias deste tipo normalmente são usadas; (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.

18. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Você reconhece e concorda que todos os direitos autorais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual dos materiais ou conteúdos fornecidos como parte do site sempre pertencem a nós ou àqueles que nos concedem a sua licença de uso. Você pode utilizar esse material apenas no âmbito expressamente autorizado por nós ou pelos licenciadores expressamente autorizados. Isso não impede que use este site no âmbito necessário para copiar a informação no seu pedido ou nos seus dados de contato.

19. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES VIRTUAIS

Você 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 acessar, sem autorização, este site, o servidor no qual está alojado ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionados ao nosso site. Você concorda 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 do download de conteúdo do mesmo ou de outro site a que você for redirecionado.

20. 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 controle sobre o conteúdo desses sites ou materiais. Consequentemente, não aceitaremos quaisquer responsabilidades por quaisquer danos ou prejuízos derivados da sua utilização.

21. COMUNICAÇÃO POR ESCRITO

As leis em vigor requerem que uma parte da informação ou comunicação que enviamos a você seja efetuada por escrito. Ao utilizar este site, você concorda com o fato de que a maior parte da comunicação entre as partes será por meio eletrônico. Iremos contatá-lo por e-mail ou lhe daremos informações por meio de avisos neste site. Por razões contratuais, você concorda em usar estes meios de comunicação eletrônica e aceita que todos os contratos, notificações, informações e outros comunicados que enviamos de forma eletrônica cumprem as exigências legais de serem fornecidos por escrito. Esta condição não afeta os seus direitos estatutários.

22. NOTIFICAÇÕES

As notificações que você nos envia devem ser enviadas, de preferência, por meio de nosso formulário de contato. Apesar das disposições da Cláusula 22 acima e a não ser quando estipulado de outra maneira, podemos enviar a você notificações por e-mail e pelo endereço postal que nos indicou ao realizar o pedido.

Entende-se que as notificações serão recebidas e postas em prática assim que forem publicadas em nosso site, 24 horas após terem sido enviadas por e-mail ou três dias após a data de postagem de 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 receptor.

23. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

Você não pode transmitir, ceder, embargar ou, de nenhuma outra maneira, transferir um Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações derivados deste Contrato sem o nosso consentimento prévio por escrito. Nós podemos transmitir, ceder, embargar, subcontratar ou de qualquer outra forma transferir um Contrato ou qualquer dos direitos ou obrigações dele decorrentes, a qualquer momento, durante a 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.

24. ACONTECIMENTOS FORA DO NOSSO CONTROLE

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 controle razoável ("Força Maior").

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

- i. Greve, bloqueio 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 trens, 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 ficam suspensas durante o período no qual a Força Maior tiver efeito e que nos será dada uma prorrogação do prazo para o cumprimento dessas obrigações por um período de tempo igual ao tempo de duração da situação de Força Maior. Forneceremos todos os recursos razoáveis para encerrar a 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.

25. DIREITOS DE RENÚNCIA

A falta de exigência de nossa parte para o cumprimento estrito de sua parte com qualquer das obrigações assumidas por você em virtude de um Contrato ou destas condições, ou a falta de exercício de nossa parte dos direitos ou ações que nos correspondem em virtude de este Contrato ou das Condições, não constituirá a renúncia ou limitação de tais direitos ou ações, nem o exonera 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 por 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 será formalizada e notificada a você, de acordo com as disposições da seção de Notificações acima.

26. 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.

27. CONTRATO INTEGRAL

Estas Condições e qualquer documento mencionado nelas constituem o Contrato Integral entre as Partes, como determina o seu objetivo, substituindo qualquer pacto, acordo ou promessa prévia entre as Partes, verbalmente ou por escrito.

As Partes reconhecem que concordamos em celebrar o Contrato sem depender de qualquer declaração ou promessa feita pela outra Parte ou que possa ter sido inferida de qualquer declaração ou documento

nas negociações concluídas pelas duas Partes antes do 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 à quebra de contrato, de acordo com as disposições destas Condições.

28. NOSSO DIREITO DE MODIFICAR ESTAS CONDIÇÕES

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

Você está sujeito às políticas e Condições vigentes no momento em que usar este site ou realizar ou realiza um pedido, exceto quando, por lei ou decisão de entidades governamentais, temos de fazer mudanças retroativamente nessas políticas, Condições ou Política de Privacidade. Nesse caso, as possíveis alterações também afetarão os pedidos feitos por você anteriormente.

29. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS

O uso de nosso site e os contratos de compra de produtos feitos por este site serão controlados pela legislação brasileira.

Qualquer controvérsia que surja de ou que seja relacionada a este site, ou aos referidos contratos, estará sujeita à jurisdição dos tribunais brasileiros.

Se você está entrando no contrato como consumidor, nada nesta Cláusula afetarão os direitos estatutários que você possui, conforme reconhecido na legislação aplicável nesta área.

30. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Envie quaisquer comentários e sugestões por meio do nosso formulário de contato.

Além disso, existem formulários oficiais de reclamações disponíveis para consumidores e usuários. Estes podem ser solicitados pelo telefone 0800 0047 4338 (chamada gratuita, dependendo de sua rede móvel) ou pelo formulário de contato.

25/06/2025