

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ ET CONDITIONS D'ACHAT DU SITE WEB ZARA

### 1. INTRODUCTION.

Nous vous souhaitons la bienvenue sur le site Web ZARA.COM et sur ses versions co-marquées dont les URL redirigent vers le nom de domaine ZARA.COM (le « Site Web » ou le « Site »). Comme vous l'avez sans doute remarqué sur presque tous les sites Web, votre utilisation de ce site, ainsi que toute utilisation d'une application mobile de marque ZARA sur votre téléphone intelligent ou autre dispositif portatif (« Application mobile ») est soumise à certaines conditions générales (collectivement, les « Modalités »). Ces Modalités sont établies plus bas. Elles sont importantes pour vous comme pour nous, car elles créent entre nous un accord ayant force obligatoire et qui protège vos droits en tant que client estimé et les nôtres en tant qu'entreprise.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CES MODALITÉS AVANT D'UTILISER OU DE PASSER UNE COMMANDE SUR CE SITE WEB OU SUR UNE APPLICATION MOBILE. ELLES PEUVENT PARAÎTRE TECHNIQUES ET JURIDIQUES, MAIS ELLES SONT IMPORTANTES. EN UTILISANT CE SITE WEB OU L'APPLICATION MOBILE ET EN Y PASSANT UNE COMMANDE, VOUS ACCEPTEZ CES MODALITÉS ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES CARTES-CADEAUX ZARA (LES « CONDITIONS D'UTILISATION DES CARTES-CADEAUX») AINSI QUE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, ET VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉS PAR CELLES-CI. CECI INCLUT, SANS S'Y LIMITER, L'ACCEPTATION DES STIPULATIONS D'EXONÉRATION DE GARANTIE, LES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES ET LES EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE RECOURS, AINSI QUE L'ASSUJETTISSEMENT DE TOUT DIFFÉREND AUX LOIS DE L'ONTARIO TEL QUE PRÉVU AUX PRÉSENTES. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS, EN TOTALITÉ OU EN PARTIE, CES MODALITÉS NI NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, ABSTENEZ-VOUS D'UTILISER CE SITE, L'APPLICATION MOBILE AINSI QUE TOUT AUTRE SERVICE QUI Y EST OFFERT OU D'Y PASSER UNE COMMANDE.

Ces Modalités constituent un accord entre vous (ci-après « vous », « votre », « vos » ou « le vôtre ») et ITX Canada Itée, une société constituée en vertu des lois du Nouveau-Brunswick, Canada, dont le siège social se trouve au 1200, avenue McGill College, bureau 1550 à Montréal, Québec, Canada, et qui exerce ses activités sous le nom de ZARA (ci-après « nous », « notre », « nos », « le nôtre », « les nôtres » ou « ZARA »), concernant l'utilisation, par vous, du Site Web, de l'Application mobile, des biens et des services qui y sont offerts et vendus ainsi que toutes les commandes que vous passez par son intermédiaire (les « Services Zara »). Avant de passer une commande, lisez attentivement ces Modalités, les Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ainsi que notre politique de confidentialité.

Pour toute question à propos des Modalités, des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ou de la Politique de confidentialité, vous pouvez nous contacter via notre système de clavardage en ligne, directement sur le site [zara.com/ca](http://zara.com/ca) ou par téléphone au 1-877-550-1108.

### 2. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB

Vous acceptez:

1. de n'utiliser le Site Web et/ou l'Application mobile que pour des demandes ou des commandes légitimes;

2. de ne pas effectuer de commandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous nous réservons le droit de l'annuler et d'en informer les autorités compétentes;
3. de fournir, de manière exacte et précise, une adresse électronique, une adresse postale et tous les autres renseignements permettant d'entrer en contact avec vous, et de reconnaître que nous pouvons utiliser ces renseignements à cet effet si nécessaire (pour en savoir plus sur notre utilisation des données personnelles, consultez notre Politique de confidentialité);
4. que si vous ne nous donnez pas tous les renseignements dont nous avons besoin, nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande;
5. de ne pas interférer ou tenter d'interférer de quelque manière que ce soit avec les réseaux du Site ou de l'Application mobile ou tout autre réseau connexe ainsi qu'avec la sécurité des réseaux, ni d'utiliser le service du Site ou de l'Application mobile ou tout autre réseau connexe pour obtenir un accès non autorisé à un autre système informatique;
6. de ne pas utiliser le Site ou l'Application mobile pour communiquer, transmettre ou afficher des éléments en infraction avec les droits d'une personne ou d'une entité tierce en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité ou de publicité;
7. de ne pas utiliser le Site ou l'Application mobile pour adopter une conduite constituant une infraction d'ordre civil ou pénal ou criminel, ou qui contrevient de toute autre manière aux dispositions légales ou réglementaires municipales, provinciales, nationales ou internationales; et
8. qu'en passant une commande sur le Site Web ou l'Application mobile, vous déclarez et vous garantissez avoir au moins 18 ans et être en droit de conclure des contrats ayant force obligatoire.

Nous pouvons imposer des règles et des limites à l'utilisation du Site ou l'Application mobile, ou en limiter l'accès en totalité ou en partie. Nous avons le droit de modifier ces règles et ces limites à tout moment, à notre seule et entière discrétion.

### **3. PASSAGE DE COMMANDES**

Aucun contrat (« Contrat ») n'existe entre vous et nous concernant l'achat d'un produit proposé sur le Site ou l'Application mobile jusqu'à ce que nous ayons accepté votre commande et que nous vous ayons envoyé la Confirmation d'envoi (selon la définition ci-dessous). Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été retiré de votre compte, ce dernier vous sera intégralement remboursé.

Pour passer une commande, il vous sera demandé de suivre la procédure d'achat en ligne et de cliquer sur le bouton « Terminer commande » pour l'envoyer. Vous recevrez ensuite de notre part un courriel accusant réception de la commande (la « Confirmation de commande »). Votre commande constitue, à notre égard, une offre de votre part d'acheter un ou plusieurs produits pour des fins personnelles et non pour des fins de revente. Veuillez noter que ce courriel ne signifie pas que votre commande a été acceptée. Ce dernier correspond uniquement à votre offre d'acheter un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont soumises à notre acceptation, et nous vous confirmerons ladite acceptation en vous envoyant un courriel confirmant que le produit a bien été expédié ou si vous choisissez de ramasser le ou les produits en magasin (là où applicable), en vous envoyant un courriel ou un message texte (si c'est l'option choisie au moment de la commande) vous informant que le ou les produits sont disponibles pour ramassage au magasin désigné lors de la commande (collectivement la « Confirmation d'envoi »). Nous ne sommes pas tenus de fournir les produits commandés tant que leur envoi n'a pas été confirmé dans une confirmation d'envoi séparée.

Vous reconnaissez et acceptez que nous ne garantissons d'aucune façon le moment où le ou les produits seront disponibles pour le ramassage en magasin lorsque l'option « Livraison en magasin » est choisie.

Pour tous les achats effectués via le Site ou l'Application mobile, vous reconnaissez et acceptez que votre reçu d'achat soit fourni électroniquement uniquement; des copies papier des reçus ne seront pas fournies.

#### **4. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toutes les commandes sont conditionnelles à la disponibilité des produits. En cas de difficultés d'approvisionnement ou en cas de pénurie de marchandises, nous nous réservons le droit d'attirer votre attention sur des produits similaires de qualité et de valeur égale ou supérieure, lesquels vous pourrez alors commander. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits, nous vous rembourserons le montant que vous avez déboursé pour l'achat du produit indisponible.

#### **5. REFUS DE COMMANDE/MODIFICATIONS DU SITE WEB**

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment des produits affichés sur le Site Web et sur l'Application mobile et de supprimer ou modifier tout contenu ou élément y figurant. Bien que nous employions des efforts raisonnables afin de traiter toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles pourraient nous contraindre à refuser de traiter une commande malgré l'envoi d'une Confirmation de commande. Nous nous réservons le droit de refuser de traiter toute commande à tout moment et à notre seule discrétion.

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou envers des tiers relativement à notre décision de retirer un produit du Site ou de l'Application mobile, qu'il ait été l'objet d'une vente ou non, de supprimer ou modifier un élément ou du contenu y figurant ou de refuser de traiter ou d'accepter une commande, malgré l'envoi d'une Confirmation de commande. Nous pouvons également supprimer, modifier, suspendre ou interrompre tout aspect du Site Web ou de l'Application mobile.

#### **6. LIVRAISON**

Les produits proposés sur le Site Web et sur l'Application mobile ne peuvent être livrés qu'à des adresses au Canada. Il nous est présentement impossible d'effectuer la livraison des produits aux cases postales ainsi qu'aux entreprises de fret.

Sous réserve des dispositions de l'article 5 ci-dessus et à moins de circonstances exceptionnelles, nous nous efforcerons de répondre à votre commande en ce qui concerne le ou les produit(s) mentionné(s) sur la confirmation d'envoi avant la date de livraison qui y est indiquée, ou, si aucune indication n'est donnée quant à la date, dans les quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de la Confirmation d'envoi. Il se peut que le délai soit plus long pour les articles spéciaux ou personnalisés.

Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne sommes pas en mesure de respecter le délai de livraison fixé dans la Confirmation d'envoi, vous en serez informé et pourrez choisir de maintenir votre commande avec un délai de livraison plus long ou de l'annuler avec remboursement intégral du montant versé. Veuillez noter qu'aucune livraison n'a lieu les samedis et les dimanches. La date de réception du ou des produit(s) dépend du mode d'expédition que vous avez choisi.

Nous considérons que la livraison d'un colis remis contre signature a lieu lorsque vous signez pour accuser réception des produits qui vous sont livrés. Nous considérons que la livraison d'un colis remis sans signature a lieu lorsque le service de livraison confirme qu'il a été déposé à l'adresse convenue pour la livraison ou à tout autre endroit défini à l'article 7 de ces modalités.

Si vous choisissez de venir chercher le colis en magasin, vous devrez présenter une pièce d'identité gouvernementale avec photo qui prouve que vous êtes la personne à qui le produit doit être remis.

Pour prendre connaissance de l'intégralité de notre politique de livraison, veuillez consulter la section « Envoi » de notre Guide d'achat.

Indépendamment de ce qui précède, les cartes-cadeaux virtuelles seront livrées à la date que vous aurez indiquée sur la commande. Nous considérons qu'elles sont livrées à la date à laquelle la livraison a été effectuée à l'adresse électronique indiquée sur le formulaire de commande.

## **7. INCAPACITÉ DE LIVRER**

En cas de livraison contre signature, nous ferons deux (2) tentatives de livraison avant de retourner le colis. Au terme des Modalités, nous considérons que la livraison a lieu et que les produits sont livrés lorsque ceux-ci sont déposés à l'adresse désignée, lorsque vous signez pour accuser réception des produits qui vous sont livrés (pour les colis remis contre signature) et lors du ramassage du produit en magasin, le cas échéant. Toutefois, les cartes-cadeaux virtuelles sont présumées livrées conformément aux Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux que vous pouvez consulter à la section « Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux » et qui sont transmises à l'adresse électronique désignée par vous lors de la commande, à la date de livraison. Pour tous les autres colis, nous tenterons de repérer un endroit sûr et sécurisé pour le déposer.

SI VOUS CHOISISSEZ DE VENIR CHERCHER LE COLIS EN MAGASIN, VOUS DEVREZ PRÉSENTER UNE PIÈCE D'IDENTITÉ OFFICIELLE. Afin de ramasser les commandes faites suivant l'option « Livraison en magasin », vous (ou un tiers désigné par vous) doit fournir le numéro de commande identifiable sur le reçu électronique ainsi que le nom du titulaire de la commande et une pièce d'identité officielle. Vous reconnaissez et convenez que l'option « Livraison en magasin » n'est disponible que dans les magasins participants, lesquels sont sujet à changement sans préavis. Vous convenez aussi que la fonctionnalité de commande du Site Web et de l'Application mobile est destinée uniquement à l'utilisation hors-site et ne peut être utilisée pour passer une commande à partir d'un magasin ZARA.

S'il nous est impossible d'effectuer la livraison à l'adresse convenue, nous nous efforcerons de trouver un lieu sûr et sécurisé pour y déposer votre colis. Veuillez noter que nous pourrions laisser votre commande chez un voisin s'il s'avère impossible de la livrer à l'adresse convenue pour la livraison; la décision revient au chauffeur. Les colis remis contre signature qui ne peuvent être livrés seront retournés à l'entrepôt.

Cette clause ne s'applique pas aux cartes-cadeaux virtuelles, lesquelles sont livrées conformément aux Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux que vous pouvez consulter à la section « Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux » et à l'article 6 de ces Modalités.

## **8. TRANSFERT DE RISQUES**

Vous assumez les risques associés aux produits à compter de la livraison. Le transfert de propriété des produits n'aura lieu que lorsque nous recevons le paiement total des sommes dues à l'égard des produits, incluant les frais de livraison, ou lors de la livraison (telle que définie à l'article 6 des présentes Modalités).

## **9. PRIX ET PAIEMENT**

Le prix des produits est celui stipulé de manière ponctuelle sur notre Site Web et sur l'Application mobile, sauf en cas d'erreur. Bien que nous nous efforcions d'assurer l'exactitude des prix apparaissant sur notre site et sur l'Application mobile, des erreurs peuvent survenir. Si nous découvrons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, nous vous en informerons dès que possible et nous vous donnerons la

possibilité de reconfirmer la commande au prix approprié, ou de l'annuler. Si nous ne parvenons pas à communiquer avec vous, la commande sera considérée comme annulée. Dans ce cas, si vous avez déjà payé le ou les produits, vous en recevrez le remboursement intégral.

Sous réserve de la loi, nous n'avons pas l'obligation de vendre le produit au prix erroné (plus bas) si l'erreur est manifeste et qu'elle aurait raisonnablement pu être remarquée par vous, même suite à la réception d'une Confirmation d'envoi. Les prix ne comprennent pas les frais de livraison ni les taxes de vente en vigueur, le cas échéant. Le coût total de la commande correspond au prix du ou des produits commandés auquel s'ajoutent les frais de livraison et les taxes de vente en vigueur, le cas échéant. Les prix sont sujets à changement en tout temps. Tous les prix sont en dollars canadiens (CAD).

Les taxes en vigueur, le cas échéant, sont calculées en fonction de l'adresse à laquelle est expédiée votre commande, ou selon les lois et les règlements en vigueur.

Une fois que vous avez terminé vos achats sur le Site Web ou l'Application mobile, tous les produits que vous souhaitez acheter sont ajoutés à votre panier. Votre prochaine étape consistera à passer par le processus de caisse et à effectuer le paiement.

Pour ce faire :

- Cliquez sur l'icône représentant un sac de magasinage en haut de la page.
- Cliquez sur « Voir panier ».
- Cliquez sur « Continuer ».
- Cliquez sur « S'identifier » si vous souhaitez vous connecter à votre compte client ZARA.com ou cliquez sur « Continuer l'achat » si vous souhaitez réaliser votre achat en tant qu'invité ou créer un compte client ZARA.com.
- Sélectionnez votre méthode d'expédition, et complétez ou confirmez vos coordonnées et les détails de l'adresse de livraison. Cliquez sur le bouton "Continuer". Si vous choisissez l'option « Livraison en magasin », sélectionnez un magasin de ramassage où vous souhaitez récupérer votre commande.
- Confirmez les détails et le contenu de votre commande, sélectionnez le mode de paiement et remplissez vos informations de paiement et de facturation.
- Cochez la case pour accepter ces Modalités et la politique de confidentialité. Encore une fois, si vous n'acceptez pas ces Modalités et/ou la Politique de confidentialité, ne placez pas la commande.
- Cliquez sur « Terminer commande ».

Il est possible de payer vos achats par carte Visa, MasterCard, American Express et par PayPal, ou encore par carte-cadeau ZARA ou par note de crédit ZARA délivrée par ITX Canada ltée. En cas de paiement par carte de crédit ou de débit, nous procéderons à une préautorisation dès réception de votre commande pour nous assurer que les fonds sont suffisants pour effectuer la transaction. Aucune somme ne sera débitée de votre carte tant que votre commande n'aura pas été expédiée à l'adresse désignée. Si le paiement a lieu par PayPal, par carte-cadeau ZARA ou par note de crédit ZARA, le débit sera effectué lorsque nous vous enverrons la Confirmation d'envoi.

En cliquant sur « Terminer commande » (ou « Autoriser paiement ») vous confirmez que la carte de crédit ou la carte de débit est bien la vôtre, ou que vous êtes le ou la propriétaire de la carte-cadeau ou de la note de crédit. Les cartes de crédit et de débit font l'objet de vérifications de leur validité et nécessitent l'autorisation de l'organisme émetteur. En cas de non-obtention de l'autorisation, nous n'assumons aucune responsabilité pour les retards éventuels ou la non-livraison.

Commander en ligne avec un appareil électronique en magasin et effectuer des paiements pour ces achats :

SI vous placez votre commande par l'un de nos appareils électroniques disponibles dans certains magasins Zara au Canada, vous devez suivre les étapes d'achats qui s'affichent sur l'appareil, en acceptant les Termes et Conditions qui s'y rattachent et en complétant ou vérifiant l'information demandée dans chaque étape. Vous pouvez modifier les détails de votre commande tout au long du processus, avant le paiement. Vous devez choisir votre mode de paiement et indiquez si vous avez besoin d'un reçu cadeau avant de finaliser la commande. Veuillez noter que la commande est placée au moment d'appuyer sur le bouton « Finaliser la commande » (ou autoriser paiement) sur l'appareil et vous devez payer pour votre commande une fois qu'elle a été placée.

Les paiements sur nos appareils électroniques peuvent être effectués avec l'une des cartes de crédit acceptées par l'appareil. Vous avez également l'option de payer à la caisse (caisse enregistreuse), et dans ce cas, votre paiement peut être effectué par l'un des moyens de paiements disponibles dans ce magasin.

Veuillez noter que les retours et échanges de produits faisant partie d'une commande ayant été placé avec l'un de nos appareils électroniques en magasin pourront être effectués qu'en magasin seulement.

Nous avons recours au système CYBERTRUST pour assurer la sécurité des paiements. Pour limiter le risque d'accès non autorisé, les données de votre carte seront chiffrées.

## **10. POLITIQUE DE REMBOURSEMENT, D'ÉCHANGE ET DE RETOUR**

### *Politique générale de retour et d'échange:*

Nous accepterons le retour ou l'échange (à l'exception des produits de la liste ci-dessous) de tout produit n'entraînant pas votre pleine satisfaction, à condition que vous nous le fassiez parvenir dans un délai de un (1) mois à compter de la date de la Confirmation d'envoi, à moins qu'une période plus longue n'ait été spécifiée par écrit au moment de l'achat, de la Confirmation de commande ou de la Confirmation d'envoi et qu'il soit exactement dans l'état dans lequel vous l'avez reçu. Tout produit retourné ou échangé doit être accompagné de l'ensemble des boîtes, étiquettes, instructions sur le produit, étiquettes volantes, documents, reçus et emballages d'origine. Tout produit qui nous est retourné abîmé ou dans un état autre que celui dans lequel vous l'avez reçu ne sera pas accepté en vue d'un retour ou d'un échange.

Nous ne pouvons accepter aucun retour ni échange pour les produits suivants :

- les articles personnalisés;
- les CD de musique et les DVD dont l'emballage d'origine a été retiré;
- les bijoux destinés au perçage corporel;
- les maillots de bain dont la protection hygiénique a été retirée;

- les sous-vêtements ne peuvent être échangés ou retournés, à l'exception des tailles pour bébés (0-36 mois);
- les cosmétiques qui ont été utilisés ou dont la protection hygiénique a été brisée, à moins qu'ils ne soient de qualité insatisfaisante ou impropres à l'usage;
- les accessoires doivent être retournés dans leur emballage original complet; ou
- les parfums doivent être retournés dans l'emballage d'origine scellé.

Pour retourner un produit en vue du remboursement, utilisez une des méthodes suivantes : i) le rapporter dans un magasin ZARA du Canada qui distribue la gamme de produits que vous voulez retourner ou ii) le déposer dans une boîte aux lettres ou à un bureau de Postes Canada Les solutions décrites ci-dessous n'entraîneront aucuns frais supplémentaires de votre part. En revanche, vous devrez assumer le coût d'envoi d'un produit si vous ne pouvez pas le retourner par le biais de l'une des deux solutions sans frais proposées. Veuillez noter que si vous nous retournez des produits à nos frais par d'autres moyens que ceux décrits plus haut, nous serons en droit de vous en réclamer les coûts éventuels. Consultez et respectez les instructions données à l'article « RETOURS » de notre Site Web afin d'amorcer la procédure de retour.

Il est possible de retourner en personne un produit en vue d'un échange (même produit dans une couleur ou une taille différente) dans un magasin ZARA du Canada qui distribue la gamme du produit en question, dans un délai de un (1) mois à compter de la délivrance de la confirmation d'envoi, à condition d'y joindre le formulaire de retour dûment rempli reçu lors de la livraison.

Après avoir reçu la livraison de votre commande, si vous décidez de retourner ou échangez un produit sans avoir sélectionné une des deux options selon ces conditions générales d'utilisations, nous prendrons aucune responsabilité pour votre produit de retour, produit non-approuvé de Zara inclut et retourner à vous à l'exception que ce retour c'est fait par négligence de notre part.

Veuillez noter que vous serez toujours responsable pour le contenu du colis de retour. S'il s'est fait une erreur au contenu du colis de retour non attribué par Zara, nous serons en droit de vous transmettre tous les coûts associés. En raison que nous recevons de grands volumes de colis mentionnés ci-dessus, veuillez noter que nous assumons aucune responsabilité pour des retours de commandes erronés.

Retour d'items commandés sur un appareil électronique en magasin et payé à la caisse :

Veuillez noter que les retours de toutes commandes placées à l'aide d'un de nos appareils électroniques dans un magasin Zara au Canada et dont le paiement a été effectué à la caisse (caisse enregistreuse) de ce même magasin pourront être effectués dans n'importe quel magasin Zara au Canada seulement et non par courrier ni par la poste.

#### *Retour de produits défectueux :*

Si vous pensez qu'un produit est défectueux, contactez-nous au plus vite via notre système de clavardage en ligne en nous donnant des détails sur le produit et le problème constaté, ou par téléphone au 1-877-550-1108. Nous vous indiquerons la manière de procéder.

Si vous souhaitez retourner des produits défectueux, vous pouvez suivre la procédure de retour décrite ci-dessus. Dès réception du produit, nous l'examinerons attentivement et nous vous informerons par courriel, dans un délai raisonnable, de notre décision d'accorder ou non un remplacement ou un remboursement pour le défaut faisant l'objet de la plainte. Nous visons à traiter le remboursement ou le remplacement le plus tôt

possible et, en tout cas, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date à laquelle nous vous avons confirmé par courrier électronique que vous avez droit à un remboursement ou à un remplacement. Dans ce cas, nous remplacerons le produit ou nous vous rembourserons son prix d'achat, les frais de livraison et les taxes en vigueur via le moyen de paiement utilisé lors de l'achat du produit non conforme.

*Politique générale de remboursement :*

Les retours de marchandises seront crédités au mode de paiement original et, à moins d'indication contraire expresse, seront pour le montant du prix des marchandises retournés ainsi que les taxes de vente applicables. Les frais de livraison et de manutention ne seront pas remboursés, à moins d'indication contraire expresse.

*Cartes-cadeaux :*

Le retour et le remboursement des cartes-cadeaux sont régis par les Conditions générales d'utilisation des cartes-cadeaux, que vous pouvez consulter à la section « Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ».

Pour toute question à ce sujet, vous pouvez nous contacter vite via notre système de clavardage en ligne ou par téléphone au 1-877-550-1108

## **11. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS**

Nous publions des informations sur le Site et l'Application mobile à titre de commodité pour vous. Bien que nous tentions de fournir des informations précises et opportunes, il est possible que certaines erreurs typographiques ou inexactitudes techniques ou factuelles soient commises par inadvertance. Nous nous réservons le droit de faire des corrections et des modifications au Site ou l'Application mobile à tout moment et sans préavis. Les produits décrits sur le Site ou l'Application mobile peuvent ne pas être disponibles dans votre région. Nous ne prétendons pas que l'information contenue sur le Site ou l'Application mobile convient à votre juridiction ou que les produits décrits sur le Site ou l'Application mobile seront disponibles pour achat dans toutes les juridictions. Nous nous réservons également le droit de mettre fin, modifier, suspendre ou interrompre tout aspect du Site ou de l'Application mobile, y compris, mais sans s'y limiter, les heures de disponibilité, et nous ne serons pas tenus responsables envers vous ou envers un tiers à cet égard.

VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ AINSI QUE TOUS LES RISQUES ASSOCIÉS À L'UTILISATION DE CE SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE, QUI EST FOURNI « TEL QUEL ». NOUS RÉFUTONS TOUTES LES GARANTIES, DÉCLARATIONS ET MENTIONS DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT, EXPLICITES OU IMPLICITES, CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS AFFICHÉS SUR LE SITE OU L'APPLICATION MOBILE OU OBTENUS PAR SON ENTREMISE, Y COMPRIS SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LA TOTALITÉ DU CONTENU ET DES ÉLÉMENTS Y FIGURANT, AINSI QUE LES FONCTIONNALITÉS ET LES SERVICES FOURNIS PAR LEURS INTERMÉDIAIRES, TOUS ÉTANT DONNÉS SANS AUCUNE GARANTIE DE DISPONIBILITÉ, D'EXACTITUDE, D'EXHAUSTIVITÉ OU D'UTILITÉ DU CONTENU OU DES INFORMATIONS; D'ACCÈS ININTERROMPU, NI AUCUNE GARANTIE DE PROPRIÉTÉ, D'ABSENCE D'INFRACTION, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. NOUS NE GARANTISSONS PAS QUE CE SITE OU L'APPLICATION MOBILE, LEURS FONCTIONNALITÉS, LEUR CONTENU, LEURS ÉLÉMENTS OU LES SERVICES AUXQUELS ILS DONNENT ACCÈS SERONT DISPONIBLES EN TEMPS UTILE, DE MANIÈRE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR, NI QUE CES DÉFAUTS SERONT CORRIGÉS. NOUS NE GARANTISSONS AUCUNEMENT QUE LE SITE OU L'APPLICATION MOBILE RÉPONDRONT AUX ATTENTES OU



AUX EXIGENCES DES UTILISATEURS. AUCUN CONSEIL, RÉSULTAT, RENSEIGNEMENT OU ÉLÉMENT, QU'IL SOIT ORAL OU ÉCRIT, OBTENU PAR VOUS PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE NE PEUT DONNER LIEU À UNE GARANTIE NON EXPLICITEMENT FORMULÉE AUX PRÉSENTES. SI LE SITE OU L'APPLICATION MOBILE ENTRAÎNENT VOTRE INSATISFACTION, VOTRE SEUL RECOURS CONSISTE À CESSER DE L'UTILISER. TOUT TÉLÉCHARGEMENT EN AVAL OU OBTENTION D'ÉLÉMENTS À PARTIR DE CE SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE S'EFFECTUE À VOS RISQUES ET PÉRILS ET VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DES DOMMAGES POUVANT EN DÉCOULER.

Nous n'offrons aucune garantie de quelque nature que ce soit quant aux sites ou applications mobiles n'appartenant pas à ZARA et faisant l'objet de redirection ou d'hyperliens à partir du Site ou de l'Application mobile. Les hyperliens ne sont inclus qu'à des fins pratiques, et nous ne faisons aucune assertion ni n'offrons aucune garantie concernant l'exactitude, la disponibilité, la convenance ou la sécurité des renseignements donnés sur de tels sites ou applications mobiles n'appartenant pas à ZARA. Nous ne sanctionnons ni ne garantissons les produits et services proposés par des parties tierces sur le Site ou l'Application mobile ou en leur nom.

EN AUCUN CAS ZARA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, AINSI QUE LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, AGENTS, FOURNISSEURS DE SERVICES OU REPRÉSENTANTS RESPECTIFS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS POUR DES DOMMAGES, DES PERTES OU DES CAUSES D'ACTION DIRECTS, INDIRECTS, SPÉCIAUX, FORTUITS, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS (QU'ILS SOIENT CONTRACTUELS OU DÉLICTUELS, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, DÉCOULANT DE NÉGLIGENCE, D'UNE FAUTE OU AUTRE) (COLLECTIVEMENT LES « DOMMAGES »), DÉCOULANT OU DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT ASSOCIÉS À L'UTILISATION OU À L'INCAPACITÉ D'UTILISATION, OU AU FONCTIONNEMENT DU SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE, DU CONTENU, DES ÉLÉMENTS OU DES FONCTIONNALITÉS Y FIGURANT OU DONT L'ACCÈS S'EST FAIT PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE, Y COMPRIS SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LA PERTE DE RECETTES OU DE BÉNÉFICES PRÉVUS, D'ACTIVITÉS, DE DONNÉES, DE VENTES OU TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGES DE NATURE MATÉRIELLE OU IMMATÉRIELLE, ET CE, MÊME SI ZARA, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, LEURS REPRÉSENTANTS RESPECTIFS OU LESDITES PERSONNES ONT ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

Dans les limites permises par la loi, sans rien exclure toutefois de ce que la loi interdit d'exclure dans le cas de consommateurs, nous réfutons toutes les autres garanties de quelque sorte que ce soit.

CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTENT PAS DE LIMITER LES GARANTIES IMPLICITES OU LES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ POUR CERTAINS TYPES DE DOMMAGES; EN CONSÉQUENCE, LES LIMITATIONS OU EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ CONTENUES DANS CE DOCUMENT PEUVENT NE PAS VOUS ÊTRE APPLICABLES EN TOUT OU EN PARTIE.

En raison de la nature publique du Site Web et de l'Application mobile et du risque d'erreurs dans l'hébergement et la transmission de données numériques, nous ne garantissons pas l'exactitude ni la sécurité des données transmises ou obtenues à partir du Site Web ou de l'Application mobile, sauf si indiqué expressément.

## **12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Site et l'Application mobile, y compris la totalité des informations et du contenu qui y figurent, tels que le texte, les données, les papiers peints, les icônes, les caractères, les illustrations, les images, les

photographies, les graphiques, la musique, les sons, les messages, les logiciels et le HTML utilisé pour créer les pages (collectivement les « Éléments ») sont la propriété de ZARA, de ses fournisseurs ou de ceux qui lui ont concédé des licences, et sont protégés par les lois canadiennes et étrangères sur les brevets, les marques de commerce et le droit d'auteur. Sauf disposition contraire stipulée sur le Site, sur l'Application mobile, dans ces Modalités ou dans les Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux, vous ne pouvez pas utiliser, télécharger en amont ou en aval, copier, imprimer, afficher, exécuter, reproduire, publier, modifier, supprimer, transmettre ni distribuer des éléments provenant du Site ou de l'Application mobile, en totalité ou en partie, ni y faire des ajouts ou octroyer des licences à leur sujet, à des fins publiques ou commerciales, sans l'accord préalable écrit de ZARA. Nous vous accordons une licence personnelle, limitée, non exclusive et non transférable pour consulter ce Site et l'Application mobile et utiliser les informations et les services qui y figurent. Nous nous réservons le droit, pour toute raison ou sans raison, à notre seule discrétion et sans préavis, de réviser les produits et services décrits sur le Site ou l'Application mobile et de résilier, modifier, suspendre ou interrompre tout aspect du Site ou de l'Application mobile, y compris, mais sans s'y limiter, les documents y figurant ainsi que les fonctionnalités et les heures de disponibilité du Site ou de l'Application mobile, et nous ne serons pas tenus responsables à votre égard ni à l'égard de tout tiers à cet égard. Sous réserve de l'article 23, nous nous réservons également le droit d'imposer des règles et des limites à l'utilisation du Site ou de l'Application mobile ou restreindre votre accès à une partie ou à la totalité de leur contenu sans préavis ni pénalité. Nous pouvons modifier ces règles et limitations à tout moment, à notre seule discrétion.

Tout comme entre vous et ZARA (ou toute autre personne ou entreprise dont les marques apparaissent sur le site ou l'Application mobile) et sauf indication contraire, ZARA (ou la personne ou entreprise respective) est le propriétaire et un utilisateur autorisé des marques de commerce déposées et non déposées, des noms commerciaux et des marques de service qui apparaissent sur le Site ou l'Application mobile, ainsi que le détenteur des droits d'auteur ou le porteur de licence pour les éléments figurant sur le Site ou sur l'Application mobile. Les logos, les dessins, les titres, les locutions et les noms de produits de ZARA ainsi que les droits d'auteurs, les marques de commerce, les marques de service, les présentations et toute autre propriété intellectuelle associés à de tels éléments (collectivement, la « propriété intellectuelle de ZARA ») sont la propriété de ZARA et peuvent avoir été enregistrés au Canada et à l'étranger. Vous acceptez de ne pas afficher ni utiliser la propriété intellectuelle de ZARA de quelque manière que ce soit sans l'accord préalable de ZARA. Rien sur le Site ou l'Application mobile ne doit être interprété comme conférant une quelconque licence ou un quelconque droit d'utilisation de la propriété intellectuelle de ZARA sans l'accord préalable de cette dernière.

Sauf disposition contraire des présentes, l'utilisation du Site ou de l'Application mobile ne vous accorde aucune licence sur les Éléments ou les fonctionnalités auxquels vous pouvez accéder sur le Site ou l'Application mobile et vous ne pouvez pas modifier, louer, prêter, vendre, distribuer ou créer des travaux dérivés de tels Éléments, caractéristiques ou éléments, en tout ou en partie. Toute utilisation commerciale du Site ou de l'Application mobile est strictement interdite, sauf dans les cas prévus aux présentes ou approuvés par ZARA. Vous ne pouvez pas télécharger ou enregistrer une copie de l'un des Éléments ou des écrans à des fins autres que prévues par ZARA. Sauf dans les cas prévus dans les présentes, si vous faites usage du Site ou de l'Application mobile, vous pourriez violer les lois sur le droit d'auteur et d'autres lois canadiennes, ainsi que les lois provinciales applicables, et vous pourriez être tenu responsable de cette utilisation non autorisée. Les informations sur le Site ou l'Application mobile, y compris, sans s'y limiter, la conception du sites et des applications, le texte, les graphiques, les interfaces et la sélection et les arrangements sont protégés par la loi, y compris, mais sans s'y limiter, le droit d'auteur. Cela n'empêche pas d'utiliser le Site Web ou l'Application mobile dans la mesure nécessaire pour faire une copie de toute commande.

ZARA ne prétend pas que le Site ou l'Application mobile puisse être légalement visité ou que le contenu puisse être téléchargé à l'extérieur du Canada. L'accès au contenu peut ne pas être légal par rapport à

certaines personnes ou dans certains pays. Si vous accédez au Site ou à l'Application mobile à partir de l'extérieur du Canada, vous le faites à vos risques et périls et vous êtes responsable du respect des lois de la juridiction.

### **13. CONTREFAÇON D'UNE ŒUVRE OU D'UNE MARQUE DE COMMERCE**

Si vous pensez qu'une œuvre affichée sur le Site ou sur l'Application mobile fait l'objet d'une violation de votre droit d'auteur, d'une contrefaçon de votre marque ou d'une infraction à d'autres droits de propriété intellectuelle, veuillez contacter par écrit notre agent désigné en donnant les précisions suivantes:

- une pièce justifiant votre droit d'intervenir au nom du propriétaire de l'œuvre ou de la marque de commerce protégée par droit d'auteur;
- la description de l'œuvre ou de la marque de commerce protégée par droit d'auteur faisant l'objet de vos allégations de contrefaçon;
- le moment de la découverte de l'élément pouvant être contrefait sur le Site ou l'Application mobile, incluant le lien permanent de son emplacement;
- votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique;
- une déclaration indiquant que vous croyez de bonne foi que l'utilisation contestée n'est pas autorisée par le détenteur du droit d'auteur ou de la marque de commerce, ses représentants ou la loi;
- une déclaration sous serment indiquant que les renseignements ci-dessus donnés dans l'avis sont exacts et que vous êtes le détenteur du droit d'auteur ou de la marque de commerce, ou que vous avez l'autorisation d'agir en son nom;
- votre signature manuelle ou électronique.

Vous pouvez joindre l'agent désigné de ZARA responsable des avis de réclamations d'atteinte aux droits d'auteur et contrefaçons de marque via notre système de clavardage en ligne ou par courriel à [Zara.caterms@inditex.com](mailto:Zara.caterms@inditex.com)

### **14. EXONÉRATION**

Vous acceptez de défendre, de garantir, d'exonérer et de protéger ZARA et ses sociétés affiliées, leurs fournisseurs respectifs de contenus et de services ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants respectifs contre les réclamations, les responsabilités, les dommages, les coûts et débours, y compris, dans les limites raisonnables, les honoraires d'avocats, pouvant découler de quelque manière que ce soit de votre utilisation du Site ou de l'Application mobile, de la violation de ces Modalités, de l'affichage ou de la transmission d'éléments sur ou par le Site ou l'Application mobile, ou encore en lien avec ladite utilisation, ladite violation, ledit affichage ou ladite transmission, y compris, sans toutefois s'y limiter, la réclamation de la part de tiers affirmant que l'information ou les éléments fournis par vous enfreignent les droits de propriété d'un tiers.

### **15. COMMUNICATIONS ÉCRITES**

Lorsque vous utilisez notre Site ou Application mobile, vous acceptez que les communications avec nous soient principalement électroniques, incluant les messages textes, et qu'elles aient force exécutoire sur vous comme sur ZARA. Nous vous contacterons par courrier électronique ou par messages texte ou nous vous

fournirons des informations en publiant des avis sur notre Site ou notre Application mobile. À des fins contractuelles, vous acceptez ces moyens de communication et vous reconnaissez que tous les contrats, avis, informations et autres communications que nous vous fournissons par voie électronique respectent toute exigence légale à l'effet que ces communications soient faites par écrit.

## **16. INSCRIPTION, MOTS DE PASSE ET SÉCURITÉ**

Pour accéder à certains de nos services, vous devrez remplir un formulaire d'inscription en ligne. Vous convenez que tous les renseignements que vous nous envoyez (« renseignements pour l'inscription ») sont véridiques et complets, et que vous les mettrez à jour de manière à ce qu'ils le restent.

Lors de l'inscription, vous devrez créer un mot de passe. L'utilisation du mot de passe et toute opération effectuée en l'utilisant relèvent de votre seule et unique responsabilité. Votre mot de passe ne sera utilisé que pour consulter les données sur les transactions potentielles et effectuées, acheter ou annuler l'achat de produits, modifier vos préférences, afficher du contenu ainsi que pour consulter et utiliser le Site, l'Application mobile et les services qui y sont proposés, conformément à ces modalités. La confidentialité et la sécurité de votre mot de passe relèvent de votre seule et entière responsabilité, et, par les présentes, vous convenez de ne pas divulguer votre mot de passe à des tiers (autres que ceux que vous avez autorisés à utiliser votre compte). Vous acceptez la pleine et entière responsabilité de toutes les opérations et autres activités effectuées dans votre compte, et, par les présentes, vous dégagez ZARA et ses sociétés affiliées, leurs fournisseurs respectifs de contenus et de services, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants respectifs de toute responsabilité quant à ces opérations ou ces activités. Vous convenez d'informer immédiatement ZARA en cas de perte, de vol ou d'utilisation non autorisés, qu'ils soient réels ou soupçonnés, de votre compte ou de votre mot de passe. ZARA n'est aucunement tenue de se renseigner sur la légitimité ou le bien-fondé d'une utilisation ou d'une action effectuée en utilisant votre mot de passe, et n'est en rien responsable des pertes subies par vous et découlant de telles utilisations ou actions ou de votre incapacité à vous conformer à ce qui précède. ZARA prendra des mesures de sécurité raisonnables lors de l'utilisation de l'Internet, du téléphone ou de tout autre moyen visant à transmettre ou transporter des données ou à effectuer d'autres communications. ZARA décline toute responsabilité quant à l'accès à de telles données ou communications par des personnes ou des entités non autorisées.

## **17. CONTENU ET PRÉSENTATIONS AFFICHÉS**

Dans le cadre de l'utilisation, par vous, du Site, de l'Application mobile et des services qui y figurent, vous pouvez télécharger en amont, afficher, distribuer ou partager (collectivement, « afficher ») du contenu et des éléments (y compris, sans toutefois s'y limiter, des images, des photographies prises par vous, des légendes et des commentaires), ou vous pouvez nous envoyer des éléments par courriel (y compris, sans toutefois s'y limiter, des photographies prises par vous, des articles que vous avez écrits, des légendes et des commentaires), que, à notre discrétion, nous vous permettons d'afficher sur le Site et l'Application mobile (collectivement, le « Contenu affiché »). Par les présentes, vous accordez à ZARA un droit et une licence internationale pour utiliser le Contenu affiché sur le Site et l'Application mobile, ainsi que pour faire connaître et promouvoir ces derniers et ZARA de quelque manière que ce soit, et sous réserve de la des dispositions législatives applicables, vous renoncez aux droits moraux que vous pourriez détenir sur ledit contenu affiché dans la mesure permise par la loi.

Vous garanzissez également que, si vous n'êtes pas le détenteur de tels droits, leur détenteur y a entièrement et effectivement renoncé et vous a accordé de manière valide et irrévocable le droit d'accorder la licence mentionnée cidessus. Vous reconnaissez que vous êtes entièrement responsable de la forme, de la teneur et de l'exactitude de tout contenu affiché. Vous acceptez de ne pas afficher des éléments faux ou inexacts, ni de supprimer ou réviser des éléments que vous n'avez pas vous-même affichés. Vous êtes responsable de vos propres affichages et des conséquences pouvant en découler. Vous acceptez :

- de ne pas afficher des éléments faisant l'objet de droits d'auteur ou associés à une marque de commerce à moins d'en avoir obtenu l'autorisation du détenteur pour le faire (y compris les consentements et les renonciations nécessaires);
- de ne pas afficher des éléments qui révèlent un secret commercial, à moins de posséder ledit secret ou d'avoir obtenu l'autorisation de son détenteur pour le faire;
- de ne pas afficher des éléments en infraction avec les droits d'un tiers en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité ou de publicité;
- de ne pas afficher des éléments à caractère illégal, obscène, pornographique, sexuel, indécent, diffamatoire, menaçant, malveillant, offensant ou haineux envers un autre utilisateur, une autre personne ou une autre entité;
- de ne pas afficher des lettres en chaîne ou des éléments en lien avec une opération pyramidale;
- de ne pas afficher des éléments contenant des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes à retardement ou d'autres routines ou moteurs de programmation destinés à endommager, nuire, intercepter clandestinement ou éliminer des systèmes, des données ou des renseignements.

ZARA n'affirme ni ne garantit la véracité, l'exactitude ou la fiabilité du Contenu affiché ni n'avalise les opinions exprimées par les utilisateurs. Vous reconnaissez vous fier à vos propres risques au contenu affiché par d'autres utilisateurs. ZARA ne prétend pas que chaque utilisateur est celui qu'il affirme être. ZARA s'efforce de protéger le Contenu affiché contre l'utilisation non-autorisée. Toutefois, en cas d'utilisation non-autorisée du Contenu affiché, ni ZARA, ni ses sociétés affiliées, leurs fournisseurs respectifs de contenus et de services ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants respectifs ne pourront en être tenus responsables. Puisque ZARA n'a aucun pouvoir sur le comportement des utilisateurs du Site ou de l'Application mobile, en cas de différend avec un ou plusieurs de ses utilisateurs, vous dégagez par les présentes ZARA et ses sociétés affiliées, leurs fournisseurs respectifs de contenus et de services ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants respectifs de tous dommages, pertes, causes d'action ou réclamations, directs, indirects, spéciaux, fortuits, consécutifs, exemplaires ou punitifs de toute sorte ou de toute nature, connus ou inconnus, soupçonnés ou insoupçonnés, divulgués ou non divulgués, découlant ou de quelque manière que ce soit ou associés à de tels différends. ZARA agit à titre de conduit passif et n'est pas tenue d'examiner ni de surveiller le Contenu affiché. Si ZARA prend conscience qu'un contenu affiché pourrait ne pas respecter ces modalités, elle peut enquêter à ce sujet et déterminer à sa seule discrétion s'il convient de prendre des mesures conformément à ces Modalités. ZARA n'a aucune responsabilité envers les utilisateurs quant à la réalisation ou la non-réalisation de telles activités. Il se peut que vous considériez que certains contenus affichés

sont de mauvais goût, indécents, blessants, inexacts, répréhensibles, erronés ou trompeurs. ZARA s'attend à ce que vous fassiez preuve de précaution et de bon sens lors de l'utilisation du Site ou de l'Application mobile.

ZARA A LE DROIT ABSOLU DE RETIRER ET DE SUPPRIMER SANS PRÉAVIS UN CONTENU AFFICHÉ JUGÉ RÉPRÉHENSIBLE. VOUS CONSENTEZ À UN TEL RETRAIT OU À UNE TELLE SUPPRESSION ET VOUS RENONCEZ À TOUTE ACTION CONTRE ZARA DANS UNE TELLE ÉVENTUALITÉ.

ZARA N'EST PAS RESPONSABLE EN CAS D'INCAPACITÉ À STOCKER LE CONTENU AFFICHÉ OU TOUT AUTRE ÉLÉMENT TRANSMIS PAR VOUS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE CE SITE OU DE L'APPLICATION MOBILE. VOUS DEVEZ PRENDRE DES MESURES POUR CONSERVER DES COPIES DES DONNÉES, DES ÉLÉMENTS, DU CONTENU OU DES INFORMATIONS QUE VOUS Y AFFICHEZ.

Nous sommes à l'écoute de nos visiteurs et les invitons à nous faire parvenir leurs commentaires. Étant donné le grand nombre d'idées et d'œuvres déjà conçues par ZARA, ou qui nous ont été suggérées par des tiers, il est possible que les idées, les suggestions ou les envois faits par l'intermédiaire du Site ou de l'Application mobile ressemblent à des informations, des idées ou des suggestions déjà connues de nous. En divulguant des renseignements, des idées, des suggestions ou d'autres éléments par l'intermédiaire de ce Site ou de l'Application mobile, vous reconnaissez a) qu'aucune relation de confidentialité n'est établie en vertu de tels envois et que l'élément n'est pas envoyé de manière confidentielle et b) que ZARA n'est tenue à aucune obligation d'aucune sorte, explicite ou implicite, en vertu d'un tel envoi. En outre, aucune responsabilité ne peut être liée à l'utilisation par ZARA de telles informations, de telles idées ou de telles suggestions.

## **18. AVIS**

Tous les avis que vous nous adressez doivent l'être de préférence par l'intermédiaire de notre système de clavardage en ligne. Sous réserve des modalités prévues à l'article 15, nous pourrions vous envoyer des avis à l'adresse électronique ou à l'adresse postale désignée lors de votre commande.

L'avis sera réputé reçu et correctement signifié immédiatement lorsqu'il est affiché sur notre Site Web ou sur l'Application mobile, vingt-quatre (24) heures après l'envoi d'un courriel ou trois jours après la date d'expédition de toute lettre. Pour établir la signification de tout avis, il suffira de prouver, dans le cas d'une lettre, que cette lettre a été correctement adressée, timbrée et placée à la poste et, dans le cas d'un courriel, que ce courriel a été envoyé au destinataire via une adresse électronique spécifiée.

## **19. CARACTÈRE EXÉCUTOIRE; CESSION**

Ces Modalités, les Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux et notre politique de confidentialité ont un caractère exécutoire pour vous, pour nous, ainsi que pour nos héritiers, successeurs et ayants droit respectifs et, ainsi qu'il est indiqué aux présentes, sont à l'avantage de ZARA et de ses sociétés affiliées, de leurs fournisseurs respectifs de contenus et de services, ainsi que de leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants respectifs. Il est interdit de transférer, de céder, de grever ou d'autrement aliéner vos droits ou obligations en vertu de ces Modalités, des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ou de notre politique de confidentialité sans notre consentement préalable. Nous pouvons transférer, céder, grever, sous-contracter ou autrement aliéner à tout moment nos droits et obligations en vertu de ces Modalités, des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ou de notre politique de confidentialité ou nos droits ou obligations qui pourraient en découler.

## **20. ÉVÈNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE**

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution de nos obligations associées à une commande que vous avez passée, causés par des événements hors de notre contrôle (« cas de force majeure »). Un cas de force majeure inclut tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident hors de notre contrôle raisonnable, et en particulier (sans limitation) :

- des grèves, des lock-out ou autres actions menées dans le secteur industriel;
- des mouvements populaires, des émeutes, une invasion, une attaque ou une menace d'attaque terroriste, la guerre (qu'elle ait été déclarée ou non), la menace ou la préparation d'une guerre;
- un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un séisme, un affaissement de terrain, une épidémie ou toute autre catastrophe naturelle;
- l'impossibilité d'utiliser les transports ferroviaires, maritimes, routiers ou tout autre moyen de transport privé ou public;
- l'impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics et privés;
- les actions, les décrets, les lois, la réglementation ou les restrictions relevant d'un gouvernement; ou
- des grèves, des pannes ou des accidents touchant le transport maritime, postal ou autre.

Nos activités en lien avec la commande que vous avez passée seront suspendues tant que durera le cas de force majeure, et nos délais d'exécution seront prolongés d'autant. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de mettre fin au cas de force majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations malgré tout.

## **21. RENONCIATION**

Le fait, pour ZARA de ne pas se prévaloir de ses droits ou de ses recours en vertu de ces Modalités ou des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ne constitue en rien une renonciation à de tels droits ou recours. Une renonciation de notre part en cas de manquement ne constitue pas une renonciation pour tout manquement ultérieur. Aucune renonciation de notre part à l'une de ces Modalités ou à l'égard des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux ne sera effective, à moins que nous ne le déclarions expressément et que vous receviez l'avis par écrit conformément aux dispositions de l'article ci-dessus sur les avis (article 18).

## **22. DISSOCIABILITÉ**

Si l'une de ces Modalités ou des dispositions d'une ordonnance est jugée nulle, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, elle sera, à ce titre, séparée des autres modalités, conditions et dispositions qui demeureront valides dans la limite autorisée par la loi.

## **23. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD**

Ces Modalités ainsi tout document y étant contenu ou auquel référence expresse y est faite ou tout document publié sur le Site ou sur l'Application mobile, incluant sans toutefois s'y limiter, le Guide d'achat, représentent l'intégralité de l'accord entre vous et nous concernant l'objet des présentes et prévalent sur tout

accord, toute entente ou tout arrangement antérieur entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit. Nous reconnaissons chacun qu'en acceptant ces Modalités, aucun de nous ne s'est appuyé sur une sur une déclaration, un engagement, ou une promesse de l'autre partie ou relevant implicitement d'une quelconque déclaration orale ou écrite au cours des négociations ayant eu lieu entre vous et nous avant, sauf ce qui est expressément déclaré dans ces Modalités.

#### **24. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS**

Nous avons le droit de réviser et de modifier ces Modalités à tout moment. Vous devrez respecter toutes les Modalités et les politiques de ZARA en vigueur au moment de la commande de produits auprès de nous ou de l'utilisation du Site. Votre utilisation du Site ou de l'Application mobile suite à la publication de modifications aux présentes Modalités constitue votre accord à l'égard de ces changements à compter de la date desdits changements. Vous serez soumis aux Modalités et aux politiques ZARA en vigueur au moment où vous passez une commande.

#### **25. LOIS ET TERRITOIRE DE COMPÉTENCE**

Tout différend découlant de ces Modalités, des Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux, de la politique de confidentialité, de l'utilisation du Site ou de l'Application mobile, des produits qui y sont vendus et des services qui y sont offerts, ou en lien avec tous ces éléments, sera traité selon les lois de la province de l'Ontario, sans égard aux règles relatives au conflit de lois. Tout différent, toute action et toute poursuite en lien avec ces Modalités, les Conditions d'utilisation des cartes-cadeaux, votre accès au site et à l'Application mobile ou son utilisation doivent être portés devant les tribunaux de la province de l'Ontario dans la ville de Toronto, en Ontario, et vous acceptez de manière irrévocable la compétence exclusive de tels tribunaux. ZARA ne prétend pas que le Site ou l'Application mobile peuvent être légalement consultés ni que le contenu peut être légalement téléchargé en aval.

Sous réserve de la loi applicable de la province de votre résidence, vous acceptez que toute réclamation ou cause d'action découlant ou liée à l'utilisation du Site, de l'Application mobile, de ces Modalités ou des Conditions d'utilisation des carte cadeaux doit être déposée dans un délai d'un (1) an après que cette réclamation ou cause d'action soit survenue ou ladite réclamation ou action sera réputée prescrite.

#### **26. CONDITIONS ADDITIONNELLES POUR UTILISATEURS DE L'APPLICATION MOBILE**

Utilisateurs de l'Application mobile Apple. Si vous téléchargez et/ou utilisez notre Site et/ou Application mobile en utilisant un iPhone ou iPad : Vous, utilisateur de l'Application mobile, reconnaissez que ces Modalités sont conclues uniquement entre ZARA et vous et non avec Apple, Inc., et qu'Apple Inc. n'est aucunement responsable de l'Application mobile ni de son contenu. Nonobstant ce qui précède, vous reconnaissez qu'Apple, Inc. et ses filiales sont des tiers bénéficiaires des présentes Modalités et qu'Apple, Inc. a le droit (et est réputé avoir accepté le droit) de faire respecter ces Modalités. Vous reconnaissez qu'Apple, Inc. n'a aucune obligation de maintenir ou d'entretenir l'Application mobile. Vous reconnaissez avoir pris connaissance des Termes et Conditions de l'App Store (situés en ligne à <http://www.apple.com/legal/itunes/us/terms.html#APPS>). Les présentes Modalités intègrent par référence le « Licensed Platform End User License Agreement » (le « LAEULA »), publié par Apple, Inc., (que vous pouvez consulter à <http://www.apple.com/legal/itunes/appstore/dev/stdeula/>). Aux fins des présentes, l'Application Mobile est considérée comme le « Licensed Platform » telle que définie dans le LAEULA et Zara est considérée comme le « Platform Provider » telle que défini dans le LAEULA. En cas de conflit, les présentes Modalités l'emportent sur celles du LAEULA. Vous reconnaissez et acceptez en outre qu'en aucun cas Apple, Inc. ne sera tenu responsable de toute réclamation ou poursuite judiciaire pour quelque motif que ce soit, relativement à l'Application mobile (y compris, sans s'y limiter, une demande de mise en cause par un tiers alléguant que l'Application mobile enfreint les droits de propriété intellectuelle de ce



tiers) ou votre usage ou possession de l'Application mobile, y compris, mais sans s'y limiter, (i) les réclamations de responsabilité du fabricant; (ii) toute réclamation selon laquelle l'Application mobile ne se conforme pas aux exigences des lois et des règlements en vigueur; et (iii) les réclamations relatives à la protection du consommateur et toute législation semblable. Vous reconnaissez et acceptez que, dans la mesure permise par les lois applicables, Apple, Inc. n'aura aucune obligation de garantie à l'égard de l'Application mobile.

**Mises à jour de l'Application Mobile.** Il est possible que nous mettions à votre disposition, par téléchargement, des mises à jour de l'Application mobile, pour l'amélioration et le développement de l'Application mobile (« Mises à jour Application Mobile »). La licence accordée par la présente vous permet de télécharger et utiliser les Mises à jour Application Mobile pour mettre à jour l'Application mobile sur tout autre appareil en votre possession ou contrôle. Les présentes ne vous permettent pas de mettre à jour des appareils qui ne sont pas en votre possession ou contrôle et il vous est interdit de rendre les Mises à jour Application Mobile disponibles sur un réseau où elles pourraient être utilisées simultanément par plusieurs appareils et ordinateurs. Vous ne pouvez faire aucune copie des Mises à jour Application Mobile sans avoir obtenu préalablement notre consentement écrit.

Sauf dans la mesure permise par les lois applicables ou par les termes de licence régissant l'utilisation de composants libres faisant partie de l'Application mobile, vous ne pouvez pas copier, décompiler, procéder à une ingénierie inverse, démonter, tenter de dériver le code source, modifier, ou créer des travaux dérivés de l'Application mobile ou des Mises à jour Application Mobile, en totalité ou en partie. Toute tentative en ce sens constitue une violation des droits de ZARA et de ses concédants de licence de l'Application mobile et des Mises à jour Application Mobile.

L'hébergement de contenu sur votre appareil crée une copie numérique. Dans certaines juridictions, il est illégal de faire des copies numériques sans le consentement préalable des titulaires de droits. L'Application mobile et les Mises à jour Application Mobile peuvent être utilisées pour reproduire du matériel tant que cette reproduction est limitée à la reproduction d'éléments non protégés par des droits d'auteur, d'éléments à l'égard desquels vous possédez des droits d'auteur ou des éléments à l'égard desquels vous possédez une autorisation de reproduction.

Nous pouvons, à notre discrétion, télécharger automatiquement les Mises à jour Application Mobile sur votre appareil. Vous reconnaissez accepter ces Mises à jour Application Mobile et acceptez de payer les coûts associés à leur téléchargement. L'Application mobile et les Mises à jour Application Mobile sont assujetties aux lois et règlements d'exportation des Canada. Vous devez respecter toutes les lois et règlements d'exportation nationaux et internationaux qui s'appliquent à l'Application mobile et aux Mises à jour Application Mobile. Ces lois incluent des restrictions sur les destinations, les utilisateurs et l'utilisation de ces derniers.

Les utilisateurs de l'Application mobile consentent expressément à recevoir des notifications spontanées de ZARA.

## **MODALITÉS ADDITIONNELLES POUR LES UTILISATEURS DE LA PLATEFORME D'APPLICATION MOBILE**

Conditions et modalités additionnelles d'utilisation des fonctionnalités de la Zara App

Ces conditions et modalités d'utilisation additionnelles (les « Modalités ») régissent spécifiquement l'accès à la ZARA App (tel que ci-après défini) et l'utilisation des services et des diverses fonctionnalités disponibles sur la ZARA App. Ces Modalités s'ajoutent et ne portent pas préjudice aux modalités et

conditions d'achat et aux modalités et conditions de [www.zara.com](http://www.zara.com) lesquelles, sauf mention expresse, s'appliquent aux présentes Modalités de l'App.

Les fonctionnalités disponibles sur l'App comprennent : (i) l'option d'acheter de la marchandise par l'intermédiaire de la ZARA App, tout tel achat étant considéré comme un achat effectué sur la Boutique en ligne et donc sujet aux modalités et conditions d'achat de [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) l'option de gérer les reçus pour les achats effectués sur le site Web de ZARA et sur la ZARA App (collectivement, la « Boutique en ligne »), et (iii) l'option de recevoir un reçu électronique ou une preuve d'achat électronique, en montrant à ZARA le code QR exclusif désigné dans une boutique Zara canadienne (Boutiques physiques). Les Boutiques physiques et les Boutiques en ligne sont exploitées aux Canada par ITX Canada ltée.

#### Description générale du service

Achat de marchandises sur [www.zara.com](http://www.zara.com) par l'intermédiaire de l'App de ZARA

Les clients peuvent acheter de la marchandise sur [www.zara.com](http://www.zara.com) par l'intermédiaire de l'App de ZARA. Par conséquent, les achats effectués à l'aide de l'App sont considérés comme des achats effectués sur la Boutique en ligne et sont donc sujets aux modalités et conditions d'achat de [www.zara.com](http://www.zara.com) que vous devez accepter lors de l'achat de tout article.

Gestion des reçus pour les achats effectués sur la Boutique en ligne

Les reçus pour les achats effectués sur la Boutique en ligne de ZARA seront stockés sur l'App, spécifiquement dans la section « Mes achats ».

Obtention d'un reçu électronique

Lors du paiement d'un achat dans les Boutiques physiques, vous pouvez demander un reçu sous forme électronique. Pour ce faire, il faut présenter le code QR qui sera affiché à cet effet sur l'App afin que le reçu puisse être automatiquement transmis à l'App.

À compter de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les Boutiques physiques en utilisant ledit reçu, selon les Modalités et Conditions applicables et conformément à la politique de retour de ZARA, et, dans tous les cas, conformément à la législation applicable en vigueur.

Dans ce cas, aucun reçu papier ne vous sera délivré. Par conséquent, il est primordial que vous compreniez qu'en utilisant ce code QR, vous demandez expressément un reçu électronique ou une preuve d'achat sous forme électronique, choisissant ainsi de ne pas recevoir de reçu sous forme papier. Dans tous les cas, vous pouvez toujours demander un reçu papier en contactant notre Service à la Clientèle par le biais de l'un ou l'autre des moyens de communication annoncés sur le site Web de ZARA.

Dans tous les cas, la réglementation applicable aux reçus électroniques ou toute autre réglementation applicable, et celles auxquelles les présentes Modalités et Conditions sont liées, auront toujours préséance.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur, vous pouvez demander, pendant le processus de désinscription, que tous les reçus stockés dans l'App soient transmis par courriel électronique à une adresse courriel électronique fournie.

#### **Numérisation des reçus**

Si votre reçu original est sous forme papier, vous pouvez générer une version numérique de ce même reçu en scannant le code QR imprimé sur ledit reçu. À compter de ce moment, vous pouvez utiliser ce reçu électronique pour effectuer des retours dans les Boutiques physiques, mais s'il-vous-plaît notez que tout tel retour doit être fait conformément aux Modalités et Conditions applicables, à la politique de retour de ZARA et à la législation applicable.

Disponibilité des services offerts par le biais de l'App

Conformément aux lois applicables, nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou supprimer, à tout moment, à notre seule discrétion et sans préavis, que ce soit de manière générale ou de manière particulière pour un ou plusieurs utilisateurs, toute fonctionnalité de l'App de ZARA ou la totalité de celles-ci, et de modifier, suspendre ou supprimer, selon les mêmes modalités, la disponibilité de la totalité ou de partie du Service.

### **Responsabilité**

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement restreinte, nous ne sommes pas responsables de tout dommage que vous pourriez subir en utilisant l'App de ZARA dans ses différentes fonctionnalités. Vous acceptez d'utiliser l'App de ZARA exclusivement aux fins auxquelles elle est destinée et, par conséquent, vous acceptez de ne pas en faire un usage non-conforme ou frauduleux, et vous serez responsable envers la Société et/ou tout tiers de tout dommage pouvant résulter d'un usage non-conforme de l'App de ZARA.

Votre responsabilité sera engagée dans les cas suivants :

- a) lorsque, le cas échéant, vos équipements ou terminaux associés à l'App, vos cartes SIM, vos adresses courriel électroniques et/ou tout Mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;
- b) lorsque des erreurs ou des mauvais fonctionnements surviennent lors de l'utilisation des différentes fonctionnalités de l'App en raison d'un matériel, d'un logiciel, d'un appareil ou d'un terminal défectueux ou de l'absence des mesures de sécurité nécessaires installées sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'App.

### **Propriété intellectuelle, propriété industrielle et autres droits liés à l'APP**

Tous les éléments faisant partie de ou étant inclus dans l'App sont la propriété ou sont sous le contrôle de la Société ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. L'ensemble de ces éléments est ci-après désignée la « Propriété ».

Les utilisateurs acceptent de ne pas retirer, supprimer, altérer, manipuler ou modifier de toute autre manière :

Les notes, légendes, signes ou symboles que la Société ou les titulaires de droits légaux incorporent à leur propriété en matière de propriété intellectuelle ou industrielle (par exemple : copyright, ©, ® et ™, etc.).

Les dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple : filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Modalités, la Société ne cède ni ne transfère aucun droit dans la Propriété ou dans la propriété de tiers.

La Société autorise uniquement les utilisateurs à accéder à et à utiliser la Propriété conformément aux présentes Modalités.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, distribuer (y compris par courriel électronique ou sur Internet), transmettre, communiquer, modifier, altérer, transformer, céder ou se livrer de toute autre manière à des activités impliquant l'utilisation commerciale de la Propriété, en tout ou en partie, sans le consentement exprès et écrit du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès à et l'utilisation de la Propriété seront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales. La Société se réserve tous les droits sur la Propriété dont elle est propriétaire, incluant, sans limitation, tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur et dans la Propriété. La Société ne concède aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utilisation de la Propriété dont elle est propriétaire autre que celles expressément prévues par la présente clause. La Société se réserve le droit de résilier ou de modifier à tout moment et pour tout motif toutes licences accordées en vertu des présentes Modalités. Nonobstant ce qui précède, la Société peut engager des poursuites contre toute autre utilisation par les utilisateurs qui :

- ne respecte pas les modalités et conditions des présentes;
- enfreint ou viole les droits de propriété intellectuelle et industrielle ou autres droits équivalents de la Société ou de tout autre tiers détenteur de droits légaux, ou viole toute autre loi applicable.

## **27. DIVERS**

Vous reconnaissez et acceptez que votre utilisation du Site et de l'Application mobile puisse requérir que vous fournissiez une « signature électronique » indiquant votre désir de les utiliser. Votre « signature électronique » indique votre acceptation des présentes Modalités et votre consentement à recevoir des communications suivant ces Modalités par voie électronique. Si vous souhaitez recevoir des communications d'une autre manière, vous pouvez contacter ZARA via une des diverses options offertes à la section «Contact» au [www.zara.com](http://www.zara.com) pour changer vos préférences de communication. Vous ne pouvez pas utiliser ou autrement exporter ou réexporter l'Application mobile, sauf dans les cas autorisés par la loi canadienne et les lois de la juridiction dans laquelle l'Application mobile a été obtenue. En particulier, mais sans s'y limiter, l'Application mobile ne peut être exportée ou réexportée (a) dans des pays sous embargo américain ou qui ont été désignés par le gouvernement des Canada comme un « pays offrant du soutien au terrorisme » ou (b) à toute personne dont le nom figure sur la liste des ressortissants spécialisés du département du Trésor des Canada ou toute personne dont le nom figure sur la liste des personnes ou entités refusées du ministère du Commerce des Canada. En utilisant l'Application mobile, vous déclarez et garantissez que vous n'êtes pas localisé dans un tel pays et que votre nom ne figure pas sur une telle liste. Vous acceptez également de ne pas utiliser l'Application mobile à des fins interdites par la législation des Canada, y compris, sans s'y limiter, le développement, la conception, la fabrication ou la production nucléaire, de missiles ou d'armes chimiques ou biologiques.

## **28. QUESTIONS ET COMMENTAIRES**

Nous vous invitons à nous faire part de vos questions et de vos commentaires. Veuillez nous les faire parvenir via une des diverses options offertes à la section « Contact » du Site Web.

Dernière mise à jour: 1er août 2021