

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA EN [WWW.ZARA.COM](http://WWW.ZARA.COM)

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento (conjuntamente con todos los demás que se mencionan en sus distintas cláusulas) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web ([www.zara.com/cl](http://www.zara.com/cl)) y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones"), cualquiera que sea la aplicación, medio digital, soporte o dispositivo a través del que se pueda acceder. Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Privacidad y Cookies ("Política de Privacidad y Cookies") antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o hacer un pedido a través de la misma, usted consiente en quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Privacidad y Cookies, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad y Cookies, no debe usar esta página web.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad y Cookies puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto dispuestas en la cláusula siguiente.

El contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en esta página web.

### 2. NUESTROS DATOS

La venta de artículos a través de esta página web es realizada por ZARA CHILE S.A. (en adelante también "ZARA CHILE"), sociedad del giro comercialización de prendas de vestir, calzado, accesorios y hogar, RUT N° 96.785.860-9, representada legalmente por el Sr. Kurt Burgemeister Troncoso, ambos con domicilio para estos efectos en Cerro Colorado N° 5240, oficina 401, comuna de Las Condes, Santiago.

En nuestra página web se encontrará habilitado en todo momento un chat, a través del cual usted podrá realizar todas sus consultas, requerimientos o reclamos de forma más expedita.

Además de lo anterior, también se puede comunicar con nosotros al número de Servicio de Atención al Cliente 800 004 323.

### 3. USO DE NUESTRO SITIO WEB (OBLIGACIONES DEL USUARIO)

Al hacer uso de esta página web y realizar pedidos a través de la misma, usted se compromete a:

- i. Hacer uso de ella únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- ii. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- iii. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario (ver nuestra Política de Privacidad y Cookies).

Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.

Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

#### **4. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web estarán únicamente disponibles para su entrega y envío dentro de Chile (territorio continental), a todas las regiones del país.

El despacho a domicilio de los productos adquiridos a través de esta página web se realizará únicamente de lunes a sábado, salvo días festivos, dentro del horario que se comprende entre las 09:00 hrs. y las 21:00 hrs.

#### **5. CÓMO REALIZAR UNA ORDEN DE COMPRA**

Para realizar un pedido, usted deberá seguir el procedimiento de compra online, el que comienza con la selección de los productos que quiera adquirir, incluyéndolos en la "Cesta" y finaliza haciendo click en "Autorizar pago", momento en el cual se le redireccionará a la página de nuestro proveedor de pagos, donde usted podrá realizar el pago de su orden de compra, mediante cualquiera de los medios de pago disponibles, momento en que se validará la eficacia del medio de pago utilizado. Tras esto, efectuada la validación y realizado el pago, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su orden de compra (denominado "Gracias por tu pedido").

Una vez recepcionada la orden de compra, ZARA CHILE procederá a validar los datos proporcionados por usted, tales como su identidad como comprador, su edad y dirección, y a reconfirmar el stock de los productos solicitados. Solo después de realizada la validación anterior y la reconfirmación de stock, habiendo obtenido resultados positivos, le informaremos mediante correo electrónico que su compra ha sido aceptada (denominado "Tu pedido ha sido enviado").

Finalmente, cuando el producto esté siendo enviado por ZARA CHILE a la dirección de entrega en el caso del despacho a domicilio, le enviaremos un nuevo correo electrónico (denominado "Tu pedido está en camino"), informándole la fecha de entrega de los mismos.

Por su parte, en el caso del retiro en tienda, se le enviará un correo electrónico una vez que el producto esté disponible para su retiro en la tienda seleccionada (denominado "Tu pedido ha llegado a la tienda").

Excepcionalmente, luego del proceso de validación, la compra podrá ser rechazada, en caso de existir inconsistencias con los datos proporcionados por usted como comprador. En dichos casos, le enviaremos un correo electrónico informando de la situación particular, y procederemos a realizar la devolución de los montos respectivos que ya se hubieran pagado, todo ello en el plazo más breve posible, a contar desde el envío del referido correo electrónico.

#### **6. MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES**

Para las compras realizadas en esta página web, usted podrá utilizar como medio de pago las tarjetas de débito y crédito bancarias, siempre que ellas se encuentren asociadas a Visa, Mastercard o

American Express, y estén disponibles para su uso por nuestro proveedor de pagos, de conformidad a lo informado en esta página web en el apartado “Métodos de pago” en la sección “Pago”.

Además de lo anterior, se encuentran habilitados como medios de pago las Tarjetas Abono, reguladas en la cláusula 14 de estas Condiciones y las Tarjetas Regalo (Gift Card), reguladas en la página web en el apartado “Tarjeta Regalo”.

## **7. CORRECCIÓN DE ERRORES EN EL REGISTRO DE USUARIO Y EN EL PROCESO DE COMPRA**

En caso de que usted detectase que se ha producido un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de esta página web, podrá modificar los mismos en cualquier momento en el apartado “Mi Cuenta”.

Durante el proceso de compra, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados por usted, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente mediante el chat accesible a través de la página web, así como ejercitar el derecho de rectificación contemplado en nuestra Política de Privacidad y Cookies.

Esta página web muestra ventanas de confirmación en diversos apartados del proceso de compra que no permiten proseguir con el pedido si los datos de estos apartados no se han proporcionado correctamente. Asimismo, esta página web ofrece los detalles de todos los artículos que haya añadido a su “Cesta” durante el proceso de compra, de forma que, antes de realizar el pago, usted podrá modificar cualquiera de los datos de su pedido.

Si usted detectase un error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro Servicio de Atención al Cliente, mediante el chat accesible a través de la página web o el número telefónico individualizado en la cláusula 2, para subsanar el error a la brevedad posible.

## **8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

La disponibilidad de los productos publicados en la página web por ZARA CHILE es la existente en el momento de visualización del respectivo producto. Dicha disponibilidad puede excepcionalmente cambiar al momento efectivo de generarse una orden de compra y que por ello el stock de uno o más de los productos seleccionados ya no esté disponible, por lo que, todas las órdenes de compra están sujetas a un proceso de reconfirmación de stock que se realizará en los términos indicados en la cláusula 5 anterior.

Excepcionalmente, en el caso en que se produjeran dificultades al momento de enviar o entregar los productos, procederemos a informarle de la situación y a realizar la devolución de los montos respectivos, en caso de que se hubiere hecho efectivo algún cobro, según lo dispuesto en la misma cláusula individualizada precedentemente.

## **9. ENTREGA EN TIENDAS DE ZARA CHILE**

Cuando se seleccione la opción de retiro en tienda de los productos adquiridos en la página web, usted podrá hacerlo directamente en la tienda ZARA CHILE seleccionada para tal efecto, dentro del horario de atención del local, únicamente presentando en formato papel o a través de un dispositivo

electrónico, el e-ticket enviado a su correo electrónico o la factura electrónica o boleta electrónica obtenida desde el apartado "Ver Facturas" de su cuenta en la página web, ello en el plazo de 15 días contados desde que el producto se encuentre a su disposición para el retiro, lo cual será informado mediante el envío de correo electrónico.

Si el o los productos no fueran retirados dentro del plazo señalado, la compra quedará sin efecto, y se realizará la correspondiente devolución del total del precio pagado. En este caso, usted deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por alguno de los medios de comunicación disponibles al efecto, para solicitar la respectiva devolución e informar el medio por el cual se requiere se realice dicha devolución.

## **10. ENTREGA MEDIANTE DESPACHO A DOMICILIO**

Cuando se seleccione la opción de despacho a domicilio, y salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en los productos señalados en cada Confirmación de Envío (correo denominado "Tu pedido está en camino") en el plazo indicado en la página web según el método de envío seleccionado y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar de la fecha de la Confirmación de la Compra (correo denominado "Tu pedido ha sido enviado").

Sin perjuicio de lo anterior, si el pedido consta de más de un producto, estos podrían ser entregados en días distintos, todo lo cual será informado previa y específicamente mediante el envío de un correo electrónico a la dirección por usted señalada al momento de la compra.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no realizamos entregas a domicilio los días domingos y festivos.

Si usted formalizó el pedido a través de alguno de los dispositivos electrónicos disponibles en tiendas ZARA CHILE y realizó el pago en la caja de la tienda, en caso de que ello se encuentre disponible, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Usted podrá revisar el estado del despacho a domicilio de su pedido en todo momento, ingresando al apartado "Compras" de la sección "Mi Cuenta".

Por su parte, usted también podrá realizar cualquier consulta y/o reclamo relacionado con el despacho a domicilio de su pedido contactándose con el Servicio de Atención al Cliente, a través de alguno de los medios de comunicación disponibles en la cláusula 2 anterior.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted, adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

## **11. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido, ello por circunstancias no imputables a Zara Chile S.A., es decir, por ejemplo, que no se encontrase persona alguna o persona mayor de edad en el domicilio señalado por usted al momento de la entrega, su pedido será devuelto a nuestro almacén. En estos casos, le dejaremos una nota explicándole dónde se encuentra su pedido y cómo hacer para que le sea enviado de nuevo. En cuanto a lo anterior, le solicitamos que, si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, se ponga en contacto previamente con nosotros para convenir la entrega en otro día.

En caso de que transcurridos 15 días corridos desde que su pedido esté disponible para su entrega, éste no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, y luego de haber recibido de nuestra parte diversos avisos sobre la disponibilidad de retiro o despacho del pedido, entenderemos que usted desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto, lo cual será informado a través de un nuevo correo electrónico. Como consecuencia de la resolución del contrato, para realizar la devolución de los pagos recibidos por ZARA CHILE, usted deberá ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por alguno de los medios de comunicación disponibles al efecto, para solicitar la respectiva devolución e informar el medio por el cual se requiere se realice dicha devolución.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un costo adicional, por lo que estaremos autorizados a cobrárselos en cuanto sea correspondiente.

## **12. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD**

Los riesgos de los productos serán de su cargo a partir del momento de su entrega.

Usted adquirirá la propiedad de los productos en el momento de la entrega de los mismos en la forma acordada durante el proceso de compra, según lo dispuesto en las cláusulas 9, 10 y 11 anteriores.

## **13. PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, los que también se encuentran afectos a dicho impuesto, y que se añadirán al monto total del pedido una vez seleccionada la modalidad de entrega, según se expone en el apartado “Métodos de Envío y Coste”, que se encuentra disponible en nuestra página web.

Los precios podrán cambiar en cualquier momento, pero (salvo en lo establecido anteriormente) los posibles cambios no afectarán a los pedidos con respecto a los que ya le hayamos enviado una Confirmación de la Orden de Compra (correo denominado “Gracias por tu pedido”).

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su “Cesta”, siendo el paso siguiente tramitar el pedido y efectuar el pago a través de nuestro proveedor de pagos. Para ello, deberá seguir los pasos del proceso de compra, rellenando o comprobando la información que en cada paso se le solicita. Asimismo, durante el proceso de compra, antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido. Dispone de una descripción detallada del proceso de compra en la Guía de Compra. Además, siendo usted un usuario registrado, dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado “Compras” de la sección “Mi Cuenta”. No obstante, si usted realiza un pedido a través de alguno de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas ZARA CHILE, podrá, en algunas de ellas, realizar además el pago mediante

cualquiera de los medios pago disponibles en dichas tiendas, siempre que esta modalidad se encuentre disponible.

Al hacer click en "Autorizar Pago" usted está confirmando que la tarjeta de débito o crédito indicada para el pago es suya.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de débito o crédito. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

#### **14. TARJETA ABONO**

En el caso que usted opte por el reembolso a través de una tarjeta abono, ésta se enviará al correo electrónico registrado por usted en el proceso de compra. La tarjeta abono es propiedad de ZARA CHILE S.A. y será emitida al portador.

El saldo de la tarjeta abono es canjeable únicamente por productos a la venta en Chile a través de [www.zara.com/cl](http://www.zara.com/cl), la correspondiente aplicación móvil y en tiendas ZARA CHILE y dicho canje o compra se registrará por los presentes Términos y Condiciones.

El saldo de la tarjeta abono no es canjeable por dinero en efectivo y no devengará reajustes ni intereses, tampoco podrá transferirse éste a otra tarjeta abono.

La tarjeta abono puede usarse tantas veces como se desee hasta que se agote el importe total por el que ha sido emitida.

La tarjeta abono puede utilizarse conjuntamente con cualquier otro medio de pago admitido para la compra de productos en [www.zara.com/cl](http://www.zara.com/cl), la correspondiente aplicación móvil y en tiendas ZARA CHILE, incluso conjuntamente con otra(s) tarjetas abono.

La tarjeta abono expirará automáticamente una vez cumplidos 3 años desde su emisión, entendiéndose en tal caso que usted renuncia a su saldo. Zara Chile S.A. no se hace responsable y no restituirá los fondos de la tarjeta abono, por el extravío, robo, utilización indebida o deterioro de ésta, por lo que la responsabilidad de su uso es exclusivamente de su portador.

Zara Chile S.A. no será responsable de la no recepción o del retraso en la recepción del correo electrónico mediante el cual se envía la tarjeta abono, por motivos ajenos a la voluntad de ZARA CHILE, incluyendo, entre otros, (i) las deficiencias o el colapso de los sistemas de telecomunicaciones, (ii) la inexactitud de los datos proporcionados por usted para el envío de la tarjeta abono, (iii) la imposibilidad de entregar la tarjeta abono en la cuenta de correo electrónico facilitada o (iv) la consideración del correo electrónico enviado por Zara Chile como spam o correo no deseado.

#### **15. COMPRA COMO INVITADO**

Esta página web también permite la compra a través de la funcionalidad de compra como invitado. En esta modalidad de compra, se le solicitarán únicamente los datos imprescindibles para poder tramitar

su pedido, dentro de los cuales se incluyen, entre otros, el correo electrónico, nombre y apellido, dirección y número teléfono.

Para poder efectuar la compra usted deberá aceptar tanto estos Términos y Condiciones como nuestra Política de Privacidad y Cookies, en caso contrario no podremos proceder y finalizar con el proceso de compra.

Una vez finalizado el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado.

Cuando se realice una compra como invitado, una vez finalizado el proceso de compra usted recibirá el documento tributario electrónico correspondiente en el correo electrónico informado. Además, también podrá acceder y revisar dicho documento electrónico en nuestra página web seleccionando el apartado "Compra como invitado", donde usted deberá ingresar el correo electrónico y número de teléfono utilizados al momento de efectuar la compra.

Realizado lo anterior, usted recibirá un SMS con un código de acceso que deberá ingresar en la página web, la que lo redireccionará a una sección donde usted podrá gestionar sus pedidos y acceder y descargar sus documentos tributarios electrónicos y e-tickets emitidos por ZARA CHILE S.A.

## **16. COMPRA EN TIENDA MEDIANTE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

En las tiendas ZARA CHILE se encuentra disponible la opción de efectuar compras a través de dispositivos electrónicos, las que se entenderán realizadas a través de esta página web y respecto de las cuales serán aplicables los presentes Términos y Condiciones, aplicándose en primer lugar el presente apartado y en lo no regulado en éste lo dispuesto en las demás cláusulas de las Condiciones.

Las compras a través de dispositivo electrónico se podrán efectuar como cliente registrado y como cliente invitado, en este último caso aplicará lo regulado en la cláusula 15 precedente.

Al respecto, para poder efectuar la compra, ya sea como cliente registrado o como cliente invitado, usted deberá aceptar tanto estos Términos y Condiciones como nuestra Política de Privacidad y Cookies, en caso contrario no podremos proceder y finalizar con el proceso de compra.

Cuando usted realice una compra a través de un dispositivo electrónico accediendo como cliente registrado, una vez finalizado el proceso de compra, su sesión será cerrada automáticamente, sin que se guarden en el dispositivo ninguno de los datos por usted ingresados.

En los casos en que, al momento de realizar una compra a través de dispositivo electrónico, usted elija la opción de pagar directamente en una caja de la tienda, además de recibir el documento tributario electrónico correspondiente en el correo electrónico informado durante el proceso de compra, se le entregará una copia del mismo en formato de papel.

Por su parte, si en la compra efectuada se selecciona la modalidad de despacho a domicilio, usted también recibirá una copia en formato papel del documento tributario correspondiente en conjunto con los productos que sean despachados.

## **17. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.) Y ENTREGA O DISPONIBILIZACIÓN DEL DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO**

De acuerdo con la legislación vigente, la venta de productos a través del sitio web está sujeta al Impuesto al Valor Agregado (IVA) vigente en cada momento.

Asimismo, conforme con lo dispuesto en las Resoluciones Ex. N° 99 de 2 de septiembre de 2019 y N° 74 de 2 de julio de 2020, ambas emitidas por el SII, en los procesos de compra en esta página web, Zara Chile S.A. pondrá la correspondiente boleta electrónica o factura electrónica a disposición del cliente registrado en la sección “Mi cuenta”, apartado “Ver facturas”. Sólo en casos excepcionales y a requerimiento suyo, ésta podrá ser entregada en formato impreso.

## **18. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **18.1 Derecho legal a desistir de la compra**

#### **Derecho a Retracto**

Si usted está contratando como consumidor y usuario, según lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tiene usted derecho a retractarse del presente contrato en un plazo de 10 días corridos contados desde la entrega del pedido, sin necesidad de justificación alguna.

El plazo del derecho a retracto vencerá a los 10 días corridos contados desde el día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes o en caso de que los bienes que componen su pedido se entreguen por separado, a los 10 días corridos contados del día que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes.

Para ejercer el derecho a retracto, deberá usted notificarnos a ZARA CHILE, mediante el chat accesible a través de la página web, o el número telefónico informado en la cláusula 2, de su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca en ese sentido (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo establecido para ejercer el derecho a retracto, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

#### **Consecuencias del retracto**

En caso de retracto por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted sin ninguna demora indebida. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, salvo que usted hubiera utilizado Redcompra como medio de pago, en cuyo caso las sumas abonadas serán reembolsadas mediante transferencia bancaria o una tarjeta abono, a su elección. En cualquier caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero, siempre que los bienes cumplan con lo dispuesto en la cláusula 18.3 siguiente.



Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas ZARA CHILE, solicitar en nuestra web la devolución a través de un mensajero/courier o a través de los puntos de entrega habilitados en Chile, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días corridos contados a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo.

La devolución de los bienes realizados en una tienda ZARA CHILE, o a través de los puntos de entrega habilitados en Chile, será completamente gratuita. Si usted desea realizar la devolución a través de un mensajero/courier organizado por nosotros, deberá usted asumir el costo directo de la devolución de los bienes que se deducirá del importe total a devolver; por su parte, en caso que la devolución se efectúe por un mensajero/courier diverso, siempre será de su cargo el coste directo de dicha devolución.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

## **18.2 Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho a retracto reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 18.1 anterior, ZARA CHILE S.A. le concede un plazo de 30 días corridos contados desde la Confirmación de Envío (correo denominado “Tu pedido está en camino”) o desde la Confirmación de Entrega en Tienda (correo denominado “Tu pedido ha llegado a la tienda”) para realizar la devolución de los productos adquiridos por compras realizadas en esta página web (salvo los mencionados en la cláusula 18.3 siguiente, respecto de los que se excluye este derecho).

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo del derecho a retracto, se le reembolsará únicamente el precio pagado por tales productos. Usted se hará cargo de los costos directos de devolución del producto cuando no realice la devolución en una de las tiendas ZARA CHILE o mediante los puntos de entrega habilitados en Chile. En estos casos, la devolución de los productos deberá realizarse preferentemente en el embalaje original en que recibió los productos, sin embargo, si ya no dispone de éste, podrá realizar la devolución en cualquier embalaje, siempre y cuando con éste se asegure el no extravío y la integridad de los artículos, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “Cómo Devolver” de esta página web.

Usted podrá ejercitar su derecho contractual de desistimiento con arreglo a lo establecido en la cláusula 18.1 anterior, y aunque nos comunique su intención de desistir del contrato transcurrido el plazo legal del derecho a retracto, deberá en todo caso entregarnos los bienes dentro del plazo de 30 días contados desde la Confirmación de Envío (correo denominado “Tu pedido está en camino”) o desde la Confirmación de Entrega en Tienda (correo denominado “Tu pedido ha llegado a la tienda”).

Los cambios de productos no están disponibles para las compras efectuadas en esta página web ni en la app de ZARA CHILE. Sin embargo, siempre podrás devolver tu pedido dentro del plazo establecido en esta cláusula y realizar un nuevo pedido, tal como se indica en el apartado “Cómo Cambiar” de la página web.

### 18.3 Disposiciones comunes

No tendrá usted derecho a desistir del contrato cuyo objeto sea el suministro de productos o artículos personalizados.

Por su parte, algunos de nuestros productos, por sus características especiales, tienen que cumplir las siguientes condiciones para poder ser devueltos en caso de ejercer usted el derecho de desistirse del contrato:

- Bienes precintados por razones de salud o higiene deben incluir la pegatina respectiva, como por ejemplo en los siguientes casos:

1. Ropa de baño: debe incluir la pegatina de higiene.
2. Ropa interior: sólo podrán devolverse tops, bodies, y camisetas interiores de la sección Niños que conserven el embalaje original.

- Accesorios: tendrán que ser devueltos con su bolsa o cartón original intacto.

- Fragancias o Perfumes: deberán ser devueltas en el mismo envoltorio original, precintado.

- Packs: los artículos que forman parte de un pack no podrán devolverse por separado.

- Empaquetado especial y complementos adicionales: los artículos que van acompañados de un empaquetado especial (bolsas de tela, cajas especiales, etc.) o contienen complementos adicionales, deberán ser devueltos con ellos.

- CDs/DVD de música con su envoltorio original.

En cuanto al derecho de retracto, no podrá ejercerse éste en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, o se trate de bienes de uso personal.

Su derecho a desistir o a retractarse del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que usted los recibió. No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los producto/s mientras estén en su posesión. Los artículos se deben devolver incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso los acompañen.

Podrá realizar las devoluciones en cualquier tienda ZARA CHILE, a través de los puntos de entrega habilitados en Chile, de forma totalmente gratuita o a través de un mensajero/courier que enviaremos a su domicilio, en cuyo caso deberá asumir el costo directo de la devolución de los bienes.

#### Devoluciones en tienda ZARA:

Podrá devolvernos los productos en cualquiera de nuestras tiendas ZARA CHILE que dispongan de la misma sección de la mercancía que desea devolver. En este caso, deberá acudir a cualquiera de dichas tiendas y mostrar el código QR que habrá recibido en su correo electrónico (e-ticket) adjunto a la Confirmación de Envío (correo denominado "Tu pedido está en camino") o a la Confirmación de Entrega en Tienda (correo denominado "Tu pedido ha llegado a la tienda"), según corresponda, el que

también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de ZARA CHILE, o mediante la presentación de la boleta electrónica o factura electrónica correspondiente, la cual puede ser descargada del apartado “Ver Facturas” de la sección “Mi Cuenta” de la página web. Usted puede presentar el e-ticket electrónico o el documento tributario electrónico correspondiente, mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil (o cualquier otro medio electrónico) o llevándolo impreso a la tienda.

#### Devoluciones a través de mensajero/courier:

Debe ponerse en contacto con nosotros a través de nuestra solicitud de devolución, en el apartado “Compras” de la sección “Mi Cuenta”, o contactándose a nuestro Servicio de Atención al Cliente mediante cualquier de los medios de comunicación disponibles de conformidad a lo indicado en la cláusula 2, para que podamos organizar la restitución de los productos en su domicilio. En los casos de devolución por derecho contractual de desistimiento, usted deberá entregar los productos en el mismo paquete que los recibió, si es posible, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “Cambios, Devoluciones y Reembolsos” en esta página web.

Le informamos que usted correrá con los gastos de devolución por mensajero/courier; le cobraremos una cantidad fija, asociada al costo directo de la devolución, la que deberá ser pagada por usted al momento de realizar la respectiva solicitud de devolución.

#### Devoluciones a través de los puntos de entrega habilitados en Chile:

Usted podrá devolver los productos en alguno de los puntos de entrega habilitados en Chile. Para ello, deberá solicitar la devolución mediante a través del apartado “Devoluciones” de su cuenta, tal como se indica en la sección “Devolución en un Punto de Entrega” del apartado “Cómo Devolver” de la página web, y a continuación le enviaremos por correo electrónico una etiqueta de devolución que deberá pegar en el paquete, para luego proceder a dejarlo en el punto de entrega. En los casos de devolución por derecho contractual de desistimiento, usted deberá entregar los productos en el mismo paquete que los recibió, si es posible, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “Cómo Devolver” en esta página web.

La devolución en tienda Zara y la devolución a través de los puntos de entrega habilitados en Chile no supondrán un costo adicional para usted.

En caso de que no desee devolver los productos a través de alguna de las opciones gratuitas disponibles, o elija la devolución a través de mensajero/courier, usted será responsable de los costos directos de la devolución. Por favor, tenga en cuenta que si usted decide devolvernos los artículos en la modalidad de envío “por cobrar” estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir.

Tras examinar el artículo, según lo dispuesto precedentemente, le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de los montos pagados. El reembolso se efectuará lo antes posible, sin ninguna demora indebida. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero. El reembolso se efectuará siempre en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestros medios de comunicación informados en la cláusula 2 o mediante el chat accesible a través de la página web.

Tenga en cuenta que, habiéndose producido la entrega del pedido, en caso de ejercer el derecho legal de retracto, derecho de garantía legal o el derecho contractual de desistimiento, cuando sea usted el que organice el transporte del mismo, sin que por tanto dicho servicio haya sido ofrecido por nosotros, no podremos asumir el riesgo sobre el paquete de devolución cuando se refiera a causas no imputables a ZARA CHILE.

Igualmente, cuando usted utilice alguna de las opciones de devolución ofrecidas por ZARA CHILE, recuerde que usted será responsable del contenido del paquete de devolución, atendido que ZARA CHILE no ha tenido participación en la preparación y contenido del mismo. En el caso que exista un error en el contenido del paquete de devolución no imputable a ZARA CHILE, estaremos autorizados a repercutirle los costos correspondientes en caso de ser posible gestionar la devolución del paquete a su cargo.

Adicionalmente, tenga en cuenta que las devoluciones de los pedidos realizados por medio de los dispositivos electrónicos disponibles en determinadas tiendas ZARA CHILE y que fueron pagados en las cajas de la propia tienda, en caso de que ello se encuentre disponible, deberán realizarse en todo caso en las tiendas ZARA CHILE.

Quedan en todo caso a salvo los derechos y acciones reconocidos por la legislación vigente.

#### **18.4 Devoluciones de productos defectuosos**

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través de cualquiera de nuestros medios de comunicación informados en la cláusula 2, facilitando los datos del pedido, del producto y del daño que sufre, ocurrido lo anterior le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas ZARA CHILE, entregándolo a un mensajero/courier que enviaremos a su domicilio al solicitar la devolución, el que no tendrá costo para usted, o a través de los puntos de entrega habilitados en Chile.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por correo electrónico, dentro de un plazo razonable, si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible luego de la fecha en la que le enviemos el correo electrónico indicado anteriormente.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, al igual que los costos en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos en cuanto a la garantía legal de los productos, regulada en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula 19 siguiente.

### **19. GARANTÍAS**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de 6 meses desde la entrega del producto, según lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a los que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundamentalmente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en la cláusula 18.4 anterior y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

En razón de lo anterior, de conformidad a la ley, usted tendrá el derecho de optar por cualquiera de las siguientes opciones:

- 1) Reparación gratuita del bien.
- 2) Previa restitución del o los productos, su reposición o cambio.
- 3) La devolución de la cantidad pagada.

Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las vetas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos o taras. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

## **20. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

En cuanto a nuestra responsabilidad, en relación con cualquier producto adquirido en nuestra página web, se estará a lo dispuesto en la legislación vigente en Chile.

## **21. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Usted reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página web le corresponden en todo momento a ZARA CHILE o a quienes nos otorgaron licencia para su uso, todo ello en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual y en la Ley N° 19.039 sobre Propiedad Industrial. Usted podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que se lo autorizamos expresamente nosotros o quienes nos otorgaron licencia para su uso. Esto no le impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de Contacto.

## **22. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Usted no debe realizar un uso indebido de esta página web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material

tecnológicamente perjudicial o dañino. Usted no tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. Usted se compromete a no atacar esta página web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable, especialmente a lo dispuesto en la Ley N° 19.223 que tipifica figuras penales relativas a la informática. En relación con lo anterior, informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web.

No seremos responsables de daño alguno o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o a los que la misma redireccione.

### **23. LINKS DESDE NUESTRA PÁGINA WEB**

En el caso de que nuestra página web contenga links a otras páginas web y materiales de terceros, dichos links se facilitan únicamente a efectos informativos, sin que nosotros tengamos control alguno sobre el contenido de dichas páginas web o materiales. Por lo tanto, no aceptamos responsabilidad alguna por daño alguno o pérdida derivados de su uso.

### **24. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de esta página web, usted acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con nosotros sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le facilitaremos información colgando avisos en esta página web. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que le enviemos de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

### **25. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán enviarse mediante el chat accesible a través de la página web. Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 24 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al correo electrónico o bien a la dirección facilitada por usted a la hora de realizar un pedido.

Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelgan en nuestra página web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de envío de cualquier carta. Para probar que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar, en el caso de una carta, que tenía la dirección correcta, estaba correctamente sellada y que fue debidamente entregada en correos o en un buzón y, en el

caso de un correo electrónico, que el mismo fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

## **26. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes.

En relación con lo anterior, ZARA CHILE puede transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

## **27. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL (CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR)**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito").

Las Causas de Fuerza Mayor o Caso Fortuito incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.

## **28. RENUNCIA**

La falta de requerimiento, por nuestra parte, del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud de un contrato o de las presentes Condiciones, o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones.

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito de conformidad con lo dispuesto en cláusula 25 anterior sobre Notificaciones.

## **29. NULIDAD PARCIAL**

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuese declarada nula y dejada sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

## **30. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas, constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las Condiciones y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito.

Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, de forma verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

## **31. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Nos reservamos la facultad de modificar los presentes Términos y Condiciones. Le mantendremos informado si se realiza una modificación sustancial de los mismos. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo, salvo que así sea requerido legalmente.

Si usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, le recomendamos no hacer uso de nuestra página web.

El presente documento de “Términos y Condiciones de Uso y Compra en [www.zara.com](http://www.zara.com)”, ha sido publicado y se encuentra vigente a partir del día 22 de mayo de 2023.

## **32. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación chilena.



Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción de los juzgados y tribunales del país, de conformidad a la ley.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

### **33. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestras vías de contacto indicadas en la cláusula 2 de las presentes Condiciones.

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro Servicio de Atención al Cliente serán atendidas en el plazo más breve posible. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas.

**Modelo de formulario de desistimiento**  
**(Sólo debe completar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)**

A la atención de ZARA CHILE S.A., actuando bajo el nombre comercial ZARA, con domicilio en Cerro Colorado N° 5240, oficina 401, comuna de Las Condes, Santiago.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha:

(\* ) Táchese lo que no proceda