

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

### **1. INTRODUCCIÓN**

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

Estas Condiciones podrán ser modificadas. Es su responsabilidad leerlas cada vez que va a realizar una compra a través de la página web, ya que las condiciones vigentes en el momento de celebración de cada Contrato, en el instante de uso de la página web, serán las que le resulten aplicables.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o las Políticas de Protección de Datos Personales puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

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 bajo la denominación ZARA por COMPAÑÍA DE INVERSIONES TEXTILES DE MODA TEXMODA S.A.S., sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, e identificada con el NIT. 900.123.408-4, cuya dirección de notificación judicial es Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilometro 21 Chía, Cundinamarca. Teléfono: 667 22 00 y correo electrónico a efectos de notificaciones: [notificaciones@texmoda.com.co](mailto:notificaciones@texmoda.com.co).

Para efectos de servicio al cliente: [info-co@zara.com](mailto:info-co@zara.com)

### **3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB**

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad y Cookies y en la Política de Tratamiento de Datos Personales. Al hacer uso de esta página web usted consiente el tratamiento, almacenamiento, transmisión y /o transferencia nacional e internacional de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

#### **4. USO DE NUESTRO SITIO WEB**

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

- i. Hacer uso de esta página web 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 Protección de Datos Personales).

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. Los menores de edad no podrán realizar compras a través de la página web.

#### **5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web están únicamente disponibles para su envío dentro del territorio colombiano, salvo aquellas áreas o zonas del territorio colombiano que por la dificultad de acceso, comunicaciones o consideraciones similares se justifique que dicha oferta no esté disponible.

No se realizarán ventas con destino a Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés, Vichada, San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

#### **6. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "Autorizar pago". Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico que el producto está siendo enviado (la "Confirmación de Envío").

#### **7. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

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 el apartado "Mi Cuenta".

En todo caso, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados durante el proceso de compra dirigiéndose al servicio de atención al cliente, a través del teléfono +57 12912639 del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales, así como ejercitar el derecho de rectificación contemplado en nuestras Políticas de Datos Personales.

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 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 en nuestra página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales, para subsanar el error.

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

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, se le informará de manera inmediata, y le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado, sin lugar a retención alguna, en un plazo máximo de 15 días calendario.

## **9. ENTREGA**

Salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los productos(s) relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo señalado en la página web según el método de envío seleccionado y, en todo caso, el cálculo del plazo máximo de 30 días calendario a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido.

En el momento de procesar tu compra, te mostraremos el costo del envío.

Posibles opciones de entrega:

Recogida en tienda Zara– GRATUITO: El cliente podrá recoger su pedido en todas las tiendas ubicadas en el país. La persona que acude a recoger el pedido debe presentar su documento de identidad. Si la persona que acude a recoger el producto en tienda es diferente a quien realizó la compra (el cliente es el único responsable de la administración y seguridad de su cuenta en zara.com/co), debe exhibir su documento de identidad y presentar el correo electrónico con el número de pedido o código QR.

Entrega a domicilio: se podrá solicitar la entrega de la prenda a domicilio, proporcionando los datos de la dirección de entrega.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, o supera el tiempo pactado, 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 sin lugar a que haya retención o descuento alguno. El reembolso del dinero se realizará en un plazo máximo de quince (15) días calendario. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no realizamos entregas a domicilio los domingos, ni festivos.

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.

## **10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido tras tres (3) intentos de entrega, su pedido será devuelto a nuestro almacén. Dentro de los intentos de entrega realizados, le enviaremos una comunicación informando donde se encuentra su pedido y cómo hacer para que le sea enviado de nuevo. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día u horario.

En caso de que transcurridos 10 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, y el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 15 días calendario desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución del contrato puede tener un costo adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costos correspondientes.

Si usted formalizó el pedido a través de alguno de los dispositivos electrónicos disponibles en tiendas ZARA y realizó el pago en la caja de la tienda, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente.

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

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

Usted adquirirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, y usted responderá por el bien a partir del momento de la entrega (según la definición contenida en la cláusula 9 anterior), si esta tuviese lugar en un momento posterior.

## **12. PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido según se expone en nuestra Guía de Compra - Envío.

Los precios pueden 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 Pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su cesta y el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago. 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, al ser usted un usuario registrado, dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado Mi Cuenta.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, MasterCard, American Express y PSE. Asimismo, podrá adquirir productos, todo o parte del precio de su compra, con una tarjeta abono virtual de Zara Colombia.

Al hacer clic en "Autorizar Pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya o que es el legítimo poseedor de la tarjeta abono virtual.

Las transacciones se entienden entre residentes domiciliados en Colombia, es decir, solo se permite el uso de medios de pago por PSE respaldados por cuentas abiertas en Colombia en entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera. Por esta razón, no se permitirá el pago de los pedidos realizados con tarjetas, crédito o débito, o dinero proveniente de cuentas extranjeras. Únicamente se permite el pago de los pedidos con medios de pago respaldados por cuentas bancarias colombianas.

En caso de que algún cliente realice el pago con una tarjeta de crédito o débito respaldada por una cuenta extranjera, o pretenda el abono de la compra en una cuenta en el exterior, el cliente en caso de solicitar la devolución del dinero deberá asumir todos los costos relacionados con la devolución del dinero a la cuenta en el exterior.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de 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 autoriza el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

### **12.1 Pagos de venta por IPOD**

Podrá utilizar como medio de pago en nuestras tiendas los ya mencionados en el numeral anterior y los que mencionamos a continuación: el pago en efectivo en caja, tarjeta abono y tarjeta regalo física, Sodexo pass tarjeta electrónica.

### **13. 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. Una vez finalizado el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de

registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado. Los datos para solicitar serán los siguientes: nombres y apellidos, número de identificación, dirección de entrega del producto, teléfono, e-mail, régimen fiscal y código postal.

### **14. COMPRA RÁPIDA**

La función de compra rápida (de ahora en adelante, «Compra rápida») facilita el proceso de compra en esta página web, ya que no hará falta que introduzca los datos de envío, facturación y pago en cada compra. La Compra rápida está disponible en la sección «Cesta de compra».

Para utilizar la Compra rápida, es necesario que haya guardado los datos de su tarjeta de crédito. Puede hacerlo al realizar un pago con cualquiera de las tarjetas aceptadas por este sitio web haciendo clic en la opción «Guardar los datos de mi tarjeta». Esto hará que se guarden los siguientes datos de la tarjeta: número de tarjeta, nombre del titular de la tarjeta como aparece en la tarjeta y fecha de vencimiento de la tarjeta.

Para guardar la información de su tarjeta y utilizar la Compra rápida, deberá aceptar las Condiciones y la Política de privacidad y cookies aplicables.

Al aceptar el uso de la Compra rápida, permite que las compras pagadas mediante esta función se carguen a la tarjeta respectiva que esté asociada. El uso de la tarjeta se regirá por las condiciones escritas entre usted y el emisor de la tarjeta en todos los casos.

Puede guardar los datos de tantas tarjetas como desee para la Compra rápida. Para ello, debe realizar al menos un pago con una de ellas. Si desea guardar los datos de más de una tarjeta, la que haya guardado más recientemente se considerará su «Tarjeta favorita» y es la que se utilizará de forma predeterminada para pagar con Compra rápida. Sin embargo, puede cambiar su Tarjeta favorita en la sección Mi cuenta de esta página web.

Las disposiciones de esta cláusula no se aplicarán si compra artículos como invitado

## **15. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO Y FACTURACIÓN**

De conformidad con la Ley colombiana, la enajenación de mercancías en Colombia se considera una actividad gravada para fines de este impuesto. Por lo anterior, los pedidos que se realicen estarán sujetos a la tasa general del impuesto al valor agregado, IVA, vigente al momento de la compra y la compra se regirá por las leyes tributarias colombianas.

## **16. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **16.1 Derecho de retracto**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, se entiende pactado el derecho de retracto. El derecho de retracto le brinda la posibilidad al consumidor de resolver el contrato dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega del pedido y el consumidor deberá devolver el producto en los mismos medios y condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Una vez se haya devuelto el bien, en las mismas condiciones en que le fue entregado, y haya aportado los datos requeridos para generar la devolución (en caso de ser necesarios) se hará la devolución del dinero dentro de los siguientes quince (15) días calendario.

Se exceptúan del derecho de retracto los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, los bienes personalizados y los bienes de uso personal (como lo es la ropa interior, ropa de baño, etc).

El consumidor deberá devolver el bien, sin que este haya sido usado, con todas sus etiquetas internas y externas y en el empaque en que lo recibió. No se aceptará la devolución de bienes que no cumplan con estas características.

Para ejercer el derecho de retracto, usted deberá notificarnos a ZARA escribiéndonos al chat accesible en la página web o en nuestras cuentas oficiales, en redes sociales, de su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. 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 del derecho de retracto, basta

con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

## **16.2. Reversión de Pago**

Dando cumplimiento al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, teniendo en cuenta que la compra que se realiza a través de esta página Web que es una venta a distancia o virtual, cuando en la misma se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, la compañía garantiza que los pagos que solicite el consumidor puedan ser reversados cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido o cuando el importe de la compra hubiese sido cargado indebidamente; siempre que el consumidor le informe a la compañía dentro de los 5 días hábiles siguientes a la noticia de la operación fraudulenta, la entrega del producto o la fecha en la que debía recibir el mismo.

Podremos atender la solicitud a través de nuestros canales de atención, para lo cual es necesario que se informe la causal que sustenta la petición, el valor por el cual se solicita, la reversión y la identificación del instrumento de pago al cual se realizará la reversión. Dentro del mismo plazo de 5 días hábiles, el cliente debe informar al emisor del instrumento de pago sobre la reversión. En caso de que el consumidor que desee realizar la reversión no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante la compañía y la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de quince (15) días calendario para hacer efectiva la reversión.

Lo anterior, sin perjuicio de los requisitos y procedimientos específicos sobre cambios y devoluciones regulados por los presentes Términos y Condiciones de Compra.

## **16.3. Consecuencias del ejercicio del derecho de retracto**

En caso de ejercer el derecho de retracto, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted con relación al precio del producto, con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de devolución o entrega del producto diferente a la opción gratuita ofrecida por nosotros, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 15 días calendario a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de ejercer su derecho de retracto, siempre que haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos para efectuar el proceso de devolución ( en caso de ser necesarios) y , ii) haya realizado la devolución del producto.

Efectuaremos dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, salvo que no sea posible, caso en el cual, haremos la devolución mediante la opción que el consumidor escoja, dentro de las opciones brindadas por nosotros. 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.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas ZARA de Colombia; o podrá solicitar en nuestra web la devolución a través de un mensajero/Courier, organizado por

nosotros asumiendo el coste de transporte derivado de esa devolución; o podrá enviar el producto directamente llevándolo a un punto de envío autorizado y pagando el correspondiente servicio sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 14 días calendario a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de ejercer el derecho de retracto.

En los casos en los que desee realizar la devolución del bien a través del servicio de mensajero/Courier organizado por nosotros para recogida en su domicilio, se descontará una cantidad que representa el costo de transporte derivado de la devolución. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo. 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.

En aquellos casos en los que se haya adquirido más de un bien en una misma compra, y no se ejerza el derecho de retracto sobre la totalidad de los bienes, se realizará la devolución del valor de la compra pagado por el/los bienes devueltos, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o en caso de que esto no sea posible mediante la opción que el consumidor escoja (dentro de las opciones brindadas por nosotros).

En caso de que exista un segundo retracto sobre la misma factura, la devolución se realizará a través de tarjeta abono online o bien en forma de transferencia bancaria, a su elección.

#### **16.4. Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de retracto reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 15.1 anterior, le concedemos un plazo de 30 días calendario contados desde el envío del producto para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en presente cláusula, respecto de los que se excluye el derecho de retracto), y siempre que los productos no hayan sido usados y conserven sus etiquetas internas y externas.

En caso de que ejerza el derecho contractual de desistimiento, a partir de los 15 días calendario siguientes a la Confirmación de Envío, la devolución se realizará a través de tarjeta abono online, al mismo medio de pago o bien en forma de transferencia bancaria, a su elección una vez se haya recibido y examinado el producto.

#### **16.5 Política de cambios**

En los casos en que usted considere que la talla o el color del producto adquirido a través de [www.zara.com](http://www.zara.com) no se ajusta a sus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento o retracto que le asiste legal y contractualmente, podrá solicitar el cambio de talla o color en cualquiera de las tiendas ZARA de Colombia en un plazo máximo de 30 días calendario desde la fecha de envío del pedido, siempre que el producto presente idéntico importe.

COMPAÑÍA DE INVERSIONES TEXTILES DE MODA TEXMODA S.A.S. aceptará el cambio de los artículos comprados a través de [www.zara.com](http://www.zara.com), en cuyo caso deberá entregar junto con el artículo que desea cambiar el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío (este documento no es la factura de su compra, es el ticket con código QR que contiene la información de su compra), que también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de Zara, y deberá presentarlo mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil o llevándolo impreso.



Tenga en cuenta que este nuevo artículo no se registrará por lo dispuesto en las presentes Condiciones de uso y Compra, por lo que le resultarán de aplicación los términos y condiciones dispuestos en el reverso del ticket que se le entregará, incluyendo lo relativo al ejercicio del derecho de desistimiento o retracto.

Sin perjuicio de lo anterior, si Usted prefiere un cambio por otra prenda diferente, deberá solicitar una devolución siguiendo el procedimiento previsto a tal efecto y realizar una nueva compra.

#### **16.6. Política de devoluciones**

Si deseas realizar la devolución de un artículo adquirido a través de [www.zara.com.co](http://www.zara.com.co) dispones de 30 días calendario contados después de la fecha de envío de tu pedido para hacerlo. Los artículos deben conservar todas las etiquetas y estar en perfecto estado. La devolución se acepta siempre y cuando la prenda no haya sido utilizada y conserve todas sus etiquetas internas y externas, y siempre que no se trate de los productos incluidos en la cláusula 16.8, en cuyo caso deberá entregar junto con el artículo que desea devolver el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío ( este documento no es la factura de su compra, es el ticket con código QR que contiene la información de su compra), que también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de Zara, y deberá presentarlo mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil o llevándolo impreso.

La devolución se tramitará una vez que los artículos lleguen a nuestros almacenes y el personal los revise y procese para constatar que se encuentren en las condiciones anunciadas.

#### **16.7 Política de devoluciones para las ventas por IPOD con pago por caja.**

La presente política de devoluciones solo aplica para las ventas por IPOD, la cual consiste en realizar un pedido online a través de los dispositivos de nuestras tiendas ZARA de Colombia y el pago se efectúa por caja.

Si deseas realizar la devolución de un artículo comprado por el sistema Ipod, dispones de 30 días calendario desde la fecha de entrega de tu pedido para hacerlo de forma gratuita únicamente en nuestras tiendas Zara de Colombia. Los artículos deben conservar todas las etiquetas y estar en perfecto estado. La devolución se acepta siempre y cuando la prenda no haya sido utilizada y conserve todas sus etiquetas internas, y siempre que no se trate de productos personalizados por el cliente. En ningún caso procede el cambio del producto comprado a través de este canal de ventas.

La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, (a menos que no sea posible, situación que se comunicara de inmediato al consumidor, informándole las opciones a escoger para efectuar la devolución del valor de la compra). Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente y demás disposiciones de los presentes términos y condiciones. Esto quiere decir que todas aquellas materias que no se encuentran reguladas de forma específica en este acápite (16.5 y 16.6) le aplican las demás disposiciones contenidas en los presentes términos y condiciones.

#### **16.8 Disposiciones comunes al derecho de retracto, al derecho de desistimiento y la política de devolución**

No tendrá usted derecho a desistir o retractar del contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

- Artículos personalizados a solicitud del cliente.

- Bienes precintados por razones de salubridad e higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Bienes que hayan sido usados por el consumidor o que no conserven sus etiquetas internas.

El derecho de retracto, la política de devolución y el derecho contractual a desistir 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 productos mientras estén en su posesión.

Por favor, devuelva el artículo usando o incluyendo preferiblemente todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.

Podrá realizar las devoluciones en cualquiera de las tiendas ZARA en Colombia; a través de un mensajero/Courier que enviaremos a su domicilio o llevándolo a un punto de entrega autorizado.

**Devoluciones en tienda ZARA:** Podrá devolvernos los productos de manera gratuita en las tiendas ZARA en Colombia, deberá acudir a cualquiera de dichas tiendas y entregar el artículo, el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío, que también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de ZARA. Usted puede presentar el ticket electrónico mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil 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 para que podamos organizar la recogida del bien en su domicilio. Deberá entregar la mercancía preferiblemente en el mismo paquete que la recibió, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “**CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSO**” en esta página web. Sin embargo, si ya no dispone del embalaje original, podrá devolver su pedido en cualquier otro, siempre y cuando esté bien precintado para evitar el extravío de los artículos. Por favor, tenga en cuenta que si usted decide agendar el servicio de recogida en su domicilio estaremos autorizados a cargarle los gastos de transporte; en el mismo sentido, si decide devolvernos los artículos a través de otros medios no autorizados, estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir.

**Devoluciones a través de los puntos de entrega habilitados en Colombia:** Usted podrá devolver los productos en alguno de los puntos de entrega habilitados en Colombia. Para ello, deberá solicitar la devolución mediante el método “Punto de entrega” del apartado “Pedidos y Devoluciones” de la sección “Mi cuenta” de la página web, y a continuación le enviaremos por correo electrónico una etiqueta de devolución que deberá pegar en el paquete y dejarlo en el punto de entrega. Deberá dejar el artículo en el mismo paquete en el que lo recibió. Podrá tener más información sobre esta modalidad de envío en el apartado “**CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSO**” de esta página web.

Por favor, tenga en cuenta que, si usted decide devolvernos los artículos en virtud del derecho de retracto, la política de devolución y el derecho al desistimiento a través de los puntos de entrega habilitados en Colombia usted será responsable de los gastos del envío. Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. Si se realizan devoluciones a través del servicio de mensajería agendado por la compañía, estaremos habilitados para cobrar el costo del transporte, el cual será descontado del valor a devolver.

Para las devoluciones en virtud de nuestra política de devolución, el reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 15 días calendario desde la fecha de aprobación de la devolución. Para el derecho de retracto el reembolso se realizará en 15 días calendarios desde el momento en que nos comunica su intención de retracto, y usted haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos para efectuar el proceso de devolución y ii) haya generado la devolución del producto en los términos del presente documento. 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 en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra únicamente cuando el derecho de retracto se ejercite dentro del plazo legal (5 días hábiles siguientes a la entrega del producto). En caso de que se ejerza el derecho contractual de desistimiento a partir de los 15 días calendario siguientes a la Confirmación de Envío, la devolución se realizará a través de tarjeta abono online o bien en forma de transferencia bancaria, a su elección.

En los casos en los que nos sea imposible realizar la devolución a través del medio de pago utilizado para realizar la compra (por ejemplo PSE), se solicitarán sus datos para realizar una transferencia bancaria o mediante la opción que el consumidor escoja, dentro de las opciones brindadas por nosotros.

En caso de que exista un segundo retracto sobre la misma factura, le ofrecemos la devolución del valor de la compra por transferencia bancaria. No se realizan devoluciones a cuentas bancarias en el exterior o fuera de la República de Colombia. Todas las devoluciones que deba realizarse a cuentas bancarias se realizan a cuentas en la República de Colombia abiertas por el comprador en entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera

Usted asumirá el costo y riesgo de devolvernos de los productos, tal y como se ha indicado anteriormente. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros mediante el chat accesible a través de la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales

### **16.7 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 nuestras vías de contacto, facilitando los datos del producto, así como del daño que sufre.

El producto lo podrá devolver en las tiendas PULL&BEAR en Colombia, o entregándolo a un mensajero que enviaremos a su domicilio al solicitar la recogida y/o a través de los puntos de entrega habilitados en Colombia.

Examinaremos detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso).

El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, devolveremos el dinero en un plazo máximo de 15 días calendario siguientes a la confirmación de la procedencia del reembolso; en caso tal que se apruebe la sustitución del artículo no conforme, esta se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento de la confirmación de la procedencia de la sustitución.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos por el servicio de courier autorizado por el comercio. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, (a menos que no sea posible, situación que se comunicara de inmediato al consumidor, informándole las opciones a escoger para efectuar la devolución del valor de la compra).

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

## **17. GARANTÍA LEGAL**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantía legal 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 defectos de calidad presentados en los mismos. El término de garantía es: tres (3) meses para textil, dos (2) meses para calzado, seis (6) meses para gafas, treinta (30) días para bisutería, accesorios y demás artículos de la tienda, contados a partir de la fecha de entrega.

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 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 fundadamente 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 el apartado 16.7 anterior y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto. La revisión de los productos en virtud de la garantía legal no tendrá costo alguno.

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.

La compañía se podrá exonerar de la responsabilidad de la garantía legal, cuando se demuestre que el defecto del producto proviene de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien por parte del consumidor o la desatención a las instrucciones de uso y cuidado de los productos.

## **18. TARJETAS ABONO VIRTUAL**

La tarjeta de abono virtual es aquel documento virtual que representa una suma de dinero que puede ser utilizado únicamente en la página web [zara.com/co](http://zara.com/co) (de Colombia) para la adquisición de productos ofrecidos dentro de la página web. Esta tarjeta virtual dispone de un saldo que podrá utilizar dentro de los dos años siguientes a la emisión de la tarjeta abono virtual. Esta tarjeta se expide con ocasión de las devoluciones realizadas en virtud de compras realizadas a través de la página web.

La tarjeta abono virtual le permite al cliente utilizar el saldo de las mismas para adquirir productos a través de la página web, hasta por el valor que la tarjeta Abono virtual representa. En caso de que los productos excedan el saldo de la tarjeta abono virtual, el consumidor deberá pagar la diferencia del precio mediante los métodos de pago autorizados.

## **19. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido en nuestra página web estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- (i) pérdidas de ingresos o ventas;
- (ii) pérdida de negocio;
- (iii) lucro cesanteo pérdida de contratos;
- (iv) pérdida de ahorros previstos;
- (v) pérdida de datos; y
- (vi) pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

Debido a la naturaleza abierta de esta página web y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio de esta página web a no ser que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

## **20. 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 nos corresponden en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgaron licencia para su uso. 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.

## **21. 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 implicar la comisión de delitos s tipificados por la normativa aplicable. 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 cualquier daño 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.

## **22. 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 cualquier daño o pérdida derivados de su uso.

## **23. 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.

## **24. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán enviarse mediante el chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales. Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 22 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le enviaremos comunicaciones al correo electrónico facilitado por usted.

Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelguen en nuestra página web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico. Para probar que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar que el correo electrónico fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

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

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

Podemos 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.

## **26. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

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, por fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a terceros ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor 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 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. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

## **27. RENUNCIA**

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud del 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 el apartado de Notificaciones anterior.

## **28. NULIDAD PARCIAL**

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

## **29. 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 mismas 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, 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.

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

Nos reservamos la facultad de modificar los 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.

## **31. 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 colombiana.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la República de Colombia.

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

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

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios, sugerencias y consultas a través de nuestras vías de contacto o de la dirección postal indicada 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 y, en todo caso, en el plazo legamente establecido. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas.

### **33. CONTACTO**

Por favor tenga en cuenta que el correo electrónico [info-co@zara.com](mailto:info-co@zara.com) se habilita a efectos de permitir el acceso fácil y directo a los datos identificativos de COMPAÑÍA DE INVERSIONES TEXTILES DE MODA TEXMODA S.A.S. como sociedad comercializadora de los bienes, así como con la finalidad de que usted pueda interponer las quejas o reclamaciones que estime oportunas.

Para el envío de comentarios, sugerencias, consultas o cualquier otra cuestión distinta a lo anteriormente expuesto, usted podrá acceder a nuestras vías de contacto habituales, esto es, el chat disponible en la página web y nuestras cuentas oficiales en redes sociales.

Para más información, por favor consulte la sección “Contacto” de la página web.

09/04/25

#### **Modelo de formulario de desistimiento**

**(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)**

Ala atención de COMPAÑÍA DE INVERSIONESTEXTILES DEMODATEXMODA S.A.S actuando bajo el rotulo comercial ZARA, con domicilio en Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilometro 21 Chía, Cundinamarca y correo electrónico [info-co@zara.com](mailto:info-co@zara.com).

Porla 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

### Modelo de formulario de reversión de pago:

A la atención de COMPAÑÍA DE INVERSIONES TEXTILES DE MODA TEXMODA S.A.S actuando bajo el rótulo comercial ZARA, con domicilio en Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilometro 21 Chía, Cundinamarca y correo electrónico [info-co@zara.com](mailto:info-co@zara.com)

Por medio de la presente, me permito solicitar la reversión de pago en concordancia con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, teniendo en cuenta la siguiente información:

#### Nombre del titular del instrumento de pago:

Fecha de la compra:

Método de pago:

Información del producto por el cual se realizó el pago:

Tipo de cuenta \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_.

Tarjeta débito ( ) Tarjeta Crédito ( ) PSE ( )

Valor por el que se solicita la reversión: \_\_\_\_\_

Causal de la solicitud: Fraude ( ) Operación no solicitada ( ) Producto no recibido ( ) Producto no corresponde a lo solicitado o es defectuoso ( )

Motivos que sustentan su solicitud:

El bien se encuentra en las mismas condiciones en las que lo recibió (si aplica): Si ( ) No ( )

El bien se encuentra disponible para recolección en el mismo lugar de la entrega: Si ( ) No ( )

Tenga en cuenta que debe notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, por los canales que este disponga sobre la reclamación referida a la reversión de pago.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LAS FUNCIONALIDADES DE LAS APP 'ZARA'

Los presentes términos y condiciones (en adelante, las "Condiciones") regulan con carácter específico y adicional a las Condiciones de Uso y Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), el acceso y el uso de los servicios y las diferentes funcionalidades disponibles en la App (tal y como esta se definirá a continuación) de la marca ZARA.

Como parte de las prestaciones de la App se encuentra: (i) la posibilidad de adquirir productos a través de la App siendo considerada una compra en Tienda Online y, por lo tanto, sujeta a las Condiciones de Uso y Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) la posibilidad de gestionar pagos en las compras (en adelante, 'Wallet') que realice en las tiendas físicas de ZARA (en adelante, y según cual sea la referencia que corresponda, la "Tienda Física" o las "Tiendas Físicas"); (iii) la gestión de los tickets de las compras realizadas en las tiendas online de ZARA (en adelante, "Tienda Online") y, cuando así se solicite, de los tickets de compras realizadas en las Tiendas Físicas, y que ambas son operadas en Colombia por la sociedad TEXMODA S.A.S sociedad colombiana con domicilio en Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilómetro 21 Chía, Cundinamarca; (iv) así como, la posibilidad de obtener el ticket electrónico o justificante de compra electrónico, mostrando en las Tiendas Físicas de ZARA el QR exclusivo para dicho fin.

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

##### Adquisición de productos en [www.zara.com](http://www.zara.com) a través de la APP

La App permite a los clientes adquirir productos a través de la misma en [www.zara.com](http://www.zara.com), por lo tanto, tiene consideración de compra en Tienda Online quedando sujeta a las Condiciones de Uso y Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), las cuales deberá aceptar en el momento de la compra.

### **Funcionalidad Wallet**

Mediante uso de la funcionalidad Wallet, podrá:

Tener acceso a los tickets electrónicos relativos a sus compras en Tiendas Físicas en aquellos casos en que inicie el pago con Wallet o los haya solicitado o generado conforme a lo que se indica en los apartados (iv) y (v) siguientes. Asimismo, tendrá acceso a los tickets electrónicos de la Tienda Online;

Gestión de tarjetas de pago y tarjetas regalo: permite añadir las tarjetas que se utilizarán para realizar el pago que se inicie utilizando Wallet en Tiendas Físicas. En caso de que ya existan tarjetas guardadas mediante la opción de compra rápida de la venta online estas estarán disponibles de forma automática para facilitar su activación como tarjeta para el pago mediante Wallet.

Al incluir los datos de una tarjeta nueva, usted nos autoriza a comprobar la validez de sus tarjetas y tarjetas regalo cuyos datos desee almacenar, lo que incluye la posibilidad de que para ello se realice un cargo en su tarjeta a través del sistema de seguridad de micropago.

En su caso, el importe de dicho micropago le será reembolsado en el plazo máximo de un mes desde la fecha de realización del mismo. Además de gestionar las propias tarjetas, en función de los mecanismos de seguridad habilitados en el dispositivo donde se ejecuta la App, Wallet podrá solicitarle generar una contraseña asociada a ellas.

Inicio de pagos mediante Wallet: para gestionar el pago con Wallet en las Tiendas Físicas habilitadas al efecto, deberá seguir las instrucciones facilitadas por el personal de la tienda correspondiente.

En todo caso, tenga en cuenta que para iniciar el pago a través de Wallet usted deberá presentar el código QR generado por la App para su comprobación por el personal y lectura por los medios técnicos habilitados en la zona de caja de la Tienda Física.

En función de los mecanismos de seguridad habilitados en el dispositivo donde se ejecuta la App, Wallet podrá solicitar la introducción de la Contraseña Wallet para poder generar el código QR que permite gestionar el pago.

En los pagos iniciados a través de Wallet usted toma razón y acepta que se le facilitará un ticket electrónico y que no se le hará entrega de ticket en soporte papel. Cuando inicie un pago a través de Wallet en una Tienda Física este se cargará en la tarjeta que usted seleccione en el Servicio al iniciar el pago.

La entrega de los artículos se realiza en el momento en el que usted autoriza el inicio del pago de la compra de los mismos, mediante la presentación al personal de la tienda del código QR y la lectura de dicho código por los medios técnicos habilitados en la zona de caja de la Tienda Física.

La compra cuyo pago usted inicie a través de Wallet, se registrará en todo caso por las condiciones de compra de la Tienda Física correspondiente. Por ello, cualquier reclamación relacionada con el contrato entre usted y la Tienda Física correspondiente deberá dirigirla a la sociedad, sociedad COMPAÑÍA DE INVERSIONES TEXTILES DE MODA TEXMODA S.A.S., franquiciado de ZARA en Colombia (datos de contacto, correo electrónico [info-co@zara.com](mailto:info-co@zara.com)), o de resultar de aplicación en el caso concreto, por ejemplo, por haberse realizado en tiendas físicas ubicadas en países distintos a Colombia ante la sociedad que según el caso correspondiera. Wallet es un servicio gratuito

No obstante, el emisor de su tarjeta podría cobrar comisiones por los pagos realizados con la misma. Consulte los términos del contrato con el emisor de su tarjeta para más información. Asimismo, su operador de servicios de telecomunicaciones podría cobrar por el uso de la red de telecomunicaciones a través de la que usted accede a Wallet.

Consulte los términos del contrato con su proveedor de red para más información. Únicamente podrá utilizar Wallet para iniciar pagos en los establecimientos indicados. El uso de Wallet para otros fines está estrictamente prohibido.

Nos reservamos, por tanto, el derecho a eliminarle como usuario y, a tal efecto, cancelar su cuenta y exigir las responsabilidades pertinentes al usuario que realice un uso indebido o fraudulento del mismo o incumpla las normas y procedimientos contenidos en las presentes Condiciones Wallet y/u otros textos legales aplicables a Wallet, la App y/o el Servicio.

“Escaneo” de tickets: partiendo de un ticket en formato papel se puede generar una copia digital de dicho ticket mediante el escaneo de un código QR que se encuentra impreso en el ticket. A partir de ese momento, usted podrá hacer devoluciones en las Tiendas Físicas usando dicho ticket; en los términos y condiciones que en cada momento sean de aplicación, según la política comercial de ZARA y, en todo caso, de conformidad con la legalidad vigente.

Obtención de ticket electrónico: al realizar el pago de una compra en las Tiendas Físicas podrá solicitar recibir un ticket en formato electrónico. Para ello, deberá mostrar el código QR que se mostrará en la App a tal fin y se le enviará el ticket automáticamente a la App.

A partir de ese momento, usted podrá hacer cambios o devoluciones en las Tiendas Físicas usando dicho ticket; en los términos y condiciones que en cada momento sean de aplicación, según la política comercial de ZARA y, en todo caso, de conformidad con la legalidad vigente.

En este caso, no se le hará entrega de ticket en soporte papel. Por lo tanto, es esencial que entienda que mediante la utilización de éste QR usted solicita expresamente la emisión del ticket digital o justificante de compra en formato digital, renunciando por tanto a recibir éste en papel. En cualquier caso, podrá solicitar el ticket en papel siempre que lo considere, contactando con nuestro servicio de Atención al Cliente, a través de cualquiera de los medios de comunicación publicitados en la página web de ZARA.

En cualquier caso, respecto de cualesquiera funcionalidades de Wallet resultará siempre de aplicación preferente la normativa reguladora sobre tickets electrónicos o cualquier otra que resulte de aplicación, y a la que estas Condiciones quedan sometidas.

Si decidiese darse de baja como usuario, tiene a su disposición la opción de solicitar, durante el proceso de tramitación de dicha baja, que se le remitan todos los tickets almacenados en la App al correo electrónico que a tal efecto nos indique.

### **Funcionalidad específica para obtener ticket electrónico por compras en Tiendas Físicas**

Si usted es un usuario registrado y, por lo tanto, tiene instalada la APP, pero no desea registrar ninguna tarjeta de pago (propia de la funcionalidad Wallet) le aparecerá automáticamente en la APP, un código QR exclusivo para poder recibir el ticket electrónico y justificantes de pago electrónicos en la APP.

Mediante la utilización de éste QR usted solicita expresamente la emisión del ticket digital o justificante de compra en formato digital, renunciando, por tanto, a recibir este en papel. En cualquier caso, podrá solicitar el ticket en papel siempre que lo considere, contactando con nuestro servicio de Atención al Cliente, a través de cualquiera de los medios de comunicación publicitados en la página web de ZARA.

### **DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA APP**

Siempre respetando la legislación aplicable, nos reservamos el derecho de modificar, suspender o eliminar, en cualquier momento, a su entera discreción y sin previo aviso, ya sea con carácter general o en particular para uno o más usuarios, cualquiera o la totalidad de las funcionalidades de la App de ZARA, así como de modificar, suspender o eliminar, en los mismos términos, la disponibilidad de la totalidad o parte del Servicio.

### **RESPONSABILIDAD**

Salvo en aquellos supuestos en los que legalmente se limite la exclusión de responsabilidad, no somos responsables de los daños que pudieran derivarse para usted del uso de la App de ZARA en sus distintas funcionalidades.

Usted se compromete a utilizar la App de ZARA únicamente para los propósitos para los que está concebida y, por lo tanto, a no realizar un uso indebido o fraudulento, siendo responsable frente a la Sociedad o cualquier tercero de los daños que pudiesen derivarse de un uso indebido de la misma.

Usted será responsable en los siguientes supuestos:

Cuando, en su caso, su equipo o terminales asociados a la App, tarjetas SIM, direcciones de correo electrónico y/o cualquiera de las Contraseñas fueran utilizadas por un tercero por usted autorizado sin nuestro conocimiento.

Cuando se produzcan errores o fallos en la utilización de las distintas funcionalidades de la App por usted como consecuencia de un funcionamiento defectuoso de su hardware, software, dispositivos o terminales o por no haber implantado los mecanismos de seguridad necesarios en el dispositivo en el que se ejecute la App.

## **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y OTROS DERECHOS DE LA APP.**

Cualesquiera los elementos que formen parte de, o estén incluidos en, la App o Wallet, son propiedad o se encuentran bajo el control de la Sociedad o de terceros que han autorizado su utilización. A todo ello, en su conjunto, se le denominará, en lo sucesivo, la "Propiedad".

El usuario se compromete a no retirar, suprimir, alterar, manipular ni en modo alguno modificar:

Aquellas notas, leyendas, indicaciones o símbolos que bien la Sociedad o los legítimos titulares de los derechos incorporen a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial (como por ejemplo, copyright, ©, ® y ™, etc.).

Los dispositivos técnicos de protección o identificación que pueda contener la Propiedad (como por ejemplo, marcas de agua, huellas digitales, etc.). El usuario reconoce que en virtud de las presentes Condiciones, la Sociedad no cede ni transfiere al usuario ningún derecho sobre su Propiedad, o sobre cualesquiera propiedades de terceras partes.

La Sociedad solo autoriza al usuario el acceso y uso de los mismos de conformidad con los términos indicados en las presentes Condiciones.

Los usuarios no están autorizados para copiar, distribuir (incluyendo correos electrónicos e Internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder o, en cualquier otra forma desplegar actividades que conlleven el uso comercial de la Propiedad, ya sea con carácter parcial o total, sin que conste el expreso consentimiento, otorgado por escrito, del legítimo titular de los derechos de explotación.

El acceso y uso de la Propiedad se realizará siempre y en todo caso con fines estrictamente personales y no comerciales.

La Sociedad se reserva todos los derechos sobre la Propiedad que le correspondan, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostente sobre los mismos.

La Sociedad no concede ninguna otra licencia o autorización de uso al usuario sobre su Propiedad distinta de la que expresamente se detalla en la presente cláusula. La Sociedad se reserva el derecho de resolver o modificar, en cualquier momento y por cualquier causa, las licencias otorgadas en virtud de las presentes Condiciones

Sin perjuicio de ello, la Sociedad podrá emprender acciones legales contra cualquier utilización por parte del usuario que:

- no sea conforme a los términos y condiciones aquí especificados;

- infrinja o vulnere los derechos de propiedad intelectual e industrial u otros análogos de la Sociedad o de cualquier otro tercer legítimo titular; o infrinja cualquier normativa que sea de aplicación.

Los usuarios no están autorizados para copiar, distribuir (incluyendo correos electrónicos e Internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder o, en cualquier otra forma desplegar actividades que conlleven el uso comercial de la Propiedad, ya sea con carácter parcial o total, sin que conste el expreso consentimiento, otorgado por escrito, del legítimo titular de los derechos de explotación.

El acceso y uso de la Propiedad se realizará siempre y en todo caso con fines estrictamente personales y no comerciales.

La Sociedad se reserva todos los derechos sobre la Propiedad que le correspondan, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostente sobre los mismos.

La Sociedad no concede ninguna otra licencia o autorización de uso al usuario sobre su Propiedad distinta de la que expresamente se detalla en la presente cláusula.

La Sociedad se reserva el derecho de resolver o modificar, en cualquier momento y por cualquier causa, las licencias otorgadas en virtud de las presentes Condiciones Wallet. Sin perjuicio de ello, la Sociedad podrá emprender acciones legales contra cualquier utilización por parte del usuario que:

- no sea conforme a los términos y condiciones aquí especificados;

- infrinja o vulnere los derechos de propiedad intelectual e industrial u otros análogos de la Sociedad o de cualquier otro tercer legítimo titular; o infrinja cualquier normativa que sea de aplicación.