

# KØBS- OG BRUGSBETINGELSER

## ZARA DANMARK

### 1. INDLEDNING

Dette dokument (sammen med de dokumenter, der er nævnt heri) fastsætter de betingelser, der regulerer brugen af dette websted [www.zara.com/dk](http://www.zara.com/dk) samt køb af produkter på webstedet (efterfølgende benævnt "betingelserne").

Vi opfordrer dig til at læse betingelserne, vores cookies-politik og vores fortrolighedspolitik (efterfølgende samlet benævnt "databeskyttelsespolitikkerne") omhyggeligt, før du bruger dette websted. Når du bruger dette websted eller afgiver en ordre på det, er du bevidst om, at du er bundet af disse betingelser og vores databeskyttelsespolitikker, så hvis du ikke accepterer alle betingelserne og databeskyttelsespolitikkerne, skal du ikke bruge dette websted.

Disse betingelser kan ændres. Det er dit ansvar at læse dem med jævne mellemrum, da de gældende betingelser på tidspunktet for formalisering af den relevante kontrakt (som defineret efterfølgende) eller af brug af dette websted, skal være dem, der finder anvendelse.

Hvis du har eventuelle spørgsmål vedrørende betingelserne eller databeskyttelsespolitikkerne, kan du kontakte os vha. kontaktformularen på vores websted/app.

Kontrakten (som defineret nedenfor) kan efter dit valg gennemføres på ethvert af de sprog, hvorpå betingelserne er tilgængelige på dette websted.

### 2. VORES OPLYSNINGER

Salg af varer via dette websted udføres under navnet "ZARA" af ZARA Danmark A/S (CVR 242 097 17), med hjemsted på Klosterstræde 1, 1157 København, Denmark.

### 3. DINE OPLYSNINGER OG DINE BESØG PÅ DETTE WEBSTED

Den information eller de personlige oplysninger, som du giver os, skal behandles i overensstemmelse med databeskyttelsespolitikkerne. Når du bruger dette websted, accepterer du behandlingen af informationen og de personlige oplysninger, og du erklærer, at al information og alle personlige oplysninger, der gives, er sandfærdige og svarer til de faktiske forhold.

### 4. BRUG AF VORES WEBSTED

Når du bruger dette websted og afgiver ordrer via webstedet, accepterer du:

- i. Kun at bruge dette websted til at indsende juridisk gyldige forespørgsler og ordrer.
- ii. Ikke at afgive falske eller svigagtige ordrer. Hvis det er rimeligt at antage, at en sådan ordre er blevet afgivet, har vi ret til at annullere ordren og rette henvendelse til de relevante myndigheder.
- iii. Give os din e-mailadresse, postadresse og/eller andre kontaktoplysninger sandfærdigt og nøjagtigt. Du accepterer også, at vi må bruge disse oplysninger til at kontakte dig om nødvendigt (se vores fortrolighedspolitik).

Hvis du ikke giver os alle de oplysninger, som vi har brug for, kan du ikke afgive din ordre.

Når du afgiver en ordre på dette websted, erklærer du, at du er over 18 år og juridisk berettiget til at indgå kontrakter.

## **5. TJENESTETILGÆNGELIGHED**

Varerne, der tilbydes på dette websted er kun tilgængelige til levering i Danmark.

## **6. FORMALISERING AF KONTRAKTEN**

Informationen indeholdt i disse betingelser og oplysningerne indeholdt på dette websted udgør ikke et salgstilbud, men snarere en opfordring til at forhandle. Der skal ikke være nogen kontrakt mellem dig og os i forbindelse med et eventuelt produkt, før din ordre udtrykkeligt er blevet accepteret af os. Hvis dit tilbud ikke accepteres, og din konto allerede er blevet debiteret, skal det samme beløb refunderes fuldt ud.

For at afgive en ordre, skal du følge online-købsproceduren, og klikke på "Godkend betaling". Efter at du har gjort dette, vil du modtage en e-mail, der bekræfter modtagelsen af din ordre ("ordrebekræftelsen"). Husk, at dette ikke betyder, at din ordre er blevet accepteret, da den udgør et tilbud, som du giver os om at købe et eller flere produkter. Alle ordrer er underlagt vores godkendelse, som du vil blive informeret om via en e-mail, hvori vi bekræfter, at ordren bliver sendt ("forsendelsesbekræftelsen"). En elektronisk seddel med dine ordreoplysninger vil blive vedhæftet forsendelsesbekræftelsen ("e-sedlen"). Kontrakten mellem os om at købe et produkt ("kontrakten"), formaliseres først, når vi sender dig forsendelsesbekræftelsen. Kontrakten mellem os om at købe et produkt ("kontrakten"), formaliseres først, når vi sender dig forsendelsesbekræftelsen.

Kun de produkter, der er angivet i forsendelsesbekræftelsen er underlagt kontrakten. Vi er ikke forpligtet til at levere noget andet produkt til dig, der ikke er bestilt, før vi bekræfter i en forsendelsesbekræftelse, at disse er blevet sendt.

## **7. TILGÆNGELIGHED AF PRODUKTER**

Alle produktordrer er underlagt tilgængelighed. Hvis der i den forbindelse er vanskeligheder med hensyn til vareforsyningen, eller der ikke er flere varer på lager, forbeholder vi os ret til at give dig oplysninger om erstatningsprodukter af samme eller højere kvalitet og værdi, som du kan bestille. Hvis du ikke ønsker at bestille erstatningsprodukterne, vil vi refundere ethvert beløb, som du måtte have betalt.

## **8. AFVISNING AF BEHANDLING AF EN ORDRE**

Vi forbeholder os ret til at fjerne ethvert produkt fra dette websted til enhver tid og også til at fjerne eller ændre ethvert materiale eller indhold på webstedet.

Selvom vi altid vil gøre alt for at behandle alle ordrer, kan der være særlige omstændigheder, der tvinger os til at afvise at behandle en ordre efter at have sendt ordrebekræftelsen, og vi forbeholder os ret til at gøre dette til enhver tid.

Vi er ikke ansvarlige over for dig eller nogen tredjepart i forbindelse med fjernelse af eventuelt produkt fra dette websted, for fjernelse eller ændring af eventuelt materiale eller indhold på webstedet, eller for ikke at behandle en ordre, når vi har sendt ordrebekræftelsen.

## **9. LEVERING**

### **9.1 Regelmæssig levering**

Uanset punkt 7 ovenfor vedrørende produkttilgængelighed og undtagen for særlige omstændigheder, vil vi bestræbe os på at sende ordren bestående af produktet/produkterne, der er angivet i hver forsendelsesbekræftelse forud for datoen angivet i den pågældende forsendelsesbekræftelse, eller, hvis ingen leveringsdato er angivet, inden for den anslåede tidsramme, der blev angivet under valg af leveringsmetoden, og under alle omstændigheder inden for en periode på højst 30 dage fra datoen for ordrebekræftelsen.

Ikke desto mindre kan der være forsinkelser af årsager såsom tilpasning af produkter, forekomsten af uforudsete omstændigheder eller leveringsområdet. Med hensyn til det virtuelle gavekort, vil vi levere det på den dato, som du angiver ved afgivelse af ordren.

Hvis vi af en eller anden årsag ikke er i stand til at overholde leveringsdatoen, vil vi informere dig om den pågældende situation, og vi vil give dig mulighed for at fortsætte med købet, fastsætte en ny leveringsdato, eller annullere ordren med fuld refundering af det betalte beløb. Husk under alle omstændigheder, at vi ikke foretager hjemmelevering hverken lørdag eller søndag, med undtagelse af det virtuelle gavekort, som vil blive leveret på datoen angivet af dig.

Med henblik på disse betingelser, skal "levering" anses for at have fundet sted, eller ordren skal anses for "leveret", så snart du eller en tredjepart angivet af dig er i fysisk besiddelse af varerne, hvilket bekræftes ved underskrivelse af ordremodtagelsen på den aftalte leveringsadresse.

Det virtuelle gavekort vil blive anset for leveret som anført i brugsvilkårene for gavekortet, og under alle omstændigheder på tidspunktet for afsendelse af gavekortet til e-mailadressen angivet af dig.

### **9.2 Øjeblikkelig levering**

Hvis du beslutter dig for at afhente din ordre i butikken, som du har valgt, og en sådan butik kan tilbyde tjenesten "Øjeblikkelig levering", kan din ordre blive leveret før de datoer, der er angivet på vores websted.

I tilfælde af at tjenesten "Øjeblikkelig levering" er blevet aktiveret af butikken for din ordre, vil vi, så snart ordren er færdigekspederet, kontakte dig for at fortælle dig, at den er klar til afhentning. Du kan enten afhente ordren personligt (ved at fremvise ordrenummeret samt legitimation) eller gennem en anden person, der er udpeget til at afhente ordren på dine vegne. I så fald skal den udpegede person fremvise ordrenummeret samt legitimation.

Salg af varer via tjenesten "Øjeblikkelig levering" skal udføres af ZARA Danmark A/S (CVR-nr. 24 20 97 17) med hjemsted på Klosterstræde 1, 1157 København, DANMARK. Tlf. Nr. +46 8 545 22 900. Da dette er et fjernsalg, vil disse vilkår gælde for dig, hvis dit køb foretages via tjenesten "Øjeblikkelig levering", med forbehold for andre gældende forordninger.

## **10. MANGLENDE LEVERINGSEVNE**

Hvis det er umuligt for os at levere din ordre, vil vi forsøge at finde et sikkert sted at efterlade den. Hvis vi ikke kan finde et sikkert sted, vil din ordre blive sendt tilbage til vores lager. Vi vil også efterlade en note, der forklarer, hvor din ordre befinder sig, og hvad du skal gøre for at få den leveret igen. Hvis du ikke kan finde dig på leveringsstedet på det aftalte tidspunkt, bedes du kontakte os for at arrangere

levering på en anden dag.

Hvis ordren, efter 30 dage fra den dato hvor din ordre er klar til levering, ikke kunne leveres af årsager, som ikke kan tilskrives os, vil vi antage, at du ønsker at annullere kontrakten, og den vil blive opsagt. Som følge af opsigelsen af aftalen, vil vi returnere alle betalinger modtaget fra dig til dig, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af eventuelle yderligere omkostninger som følge af dit valg af anden leveringsmetode end den almindelige leveringsmetode, som vi tilbyder) uden unødigt forsinkelse, og under alle omstændigheder senest 14 dage efter den dato, hvor denne aftale er blevet opsagt.

Vær opmærksom på at transport afledt af opsigelsen af kontrakten kan have en ekstra omkostning, som vi vil være berettigede til at pålægge dig.

Dette punkt gælder ikke for det virtuelle gavekort, hvis levering er underlagt bestemmelserne i brugsvilkårene for gavekortet og bestemmelserne i punkt 9 ovenfor.

## **11. OVERFØRSEL AF RISIKO OG EJERSKAB AF PRODUKTERNE**

Produktisiciene er dit ansvar fra leveringstidspunktet. Du vil overtage ejerskab af produkterne, når vi modtager fuld betaling af alle skyldige beløb forbundet med produkterne, herunder leveringsgebyrer, eller på leveringstidspunktet (som defineret i punkt 9 ovenfor), hvis dette finder sted på et senere tidspunkt.

## **12. PRIS OG BETALING**

Prisen på produkterne vil være som angivet til enhver tid på vores websted, medmindre der er tale om en åbenlys fejl. Selvom vi gør alt for at sikre, at priserne på webstedet er korrekte, kan der opstå fejl. Hvis vi opdager en fejl i prisen på eventuelle produkter, som du har bestilt, vil vi informere dig så hurtigt som muligt og give dig mulighed for at bekræfte din ordre til den korrekte pris eller annullere den. Hvis vi ikke er i stand til at kontakte dig, vil ordren blive anset for annulleret, og alle betalte beløb vil blive refunderet fuldt ud til dig.

Vi er ikke forpligtet til at levere et produkt til dig til den forkerte lavere pris (selv når vi har sendt forsendelsesbekræftelsen), hvis fejlen i prisen er åbenlys og genkendelig og med rimelighed kunne være blevet opdaget af dig som en forkert pris.

Priserne på webstedet er inklusive moms, men eksklusive leveringsgebyrer, som føjes til den samlede pris, som angivet i vores købsvejledning - leveringsgebyrer.

Priser kan ændres til enhver tid. Men bortset fra som angivet ovenfor, berører ændringerne ikke de ordrer, for hvilke vi har sendt en ordrebekræftelse.

Når du har valgt alle de varer, som du ønsker at købe, vil de blive føjet til din indkøbskurv og det næste skridt vil være at behandle ordren og foretage betaling. Med henblik herpå skal du følge trinnene i købsprocessen og udfylde eller bekræfte de ønskede oplysninger på hvert trin. Desuden kan du under hele købsprocessen, før du foretager betaling, ændre oplysningerne i din ordre. Du forsynes med en detaljeret beskrivelse af købsprocessen i købsvejledningen. Samtidig, hvis du er en registreret bruger, vil en optegnelse over alle de ordrer, der er afgivet af dig, være tilgængelig i "Min Konto"-området.

Som betalingsmetode kan du bruge kortene Visa, Mastercard, Klarna og American Express, PayPal og Apple Pay (via IOS App). Bemærk venligst, at valgmuligheden **Ændring af størrelse** ikke vil være tilgængelig, når PayPal eller Apple Pay er blevet brugt til købet. Du kan også betale hele eller en del af prisen på dit køb med et gavekort eller et værdibevis fra ZARA udstedt af ZARA Danmark A/S.

For at minimere risikoen for uautoriseret adgang, vil dine kreditkortoplysninger blive krypteret. Når vi har modtaget din ordre, vil vi foretage en forhåndsgodkendelse på dit kort for at sikre, at der er tilstrækkelige midler til at gennemføre transaktionen. Opkrævningen vil blive foretaget på dit kort, når din ordre forlader vores lager.

Hvis din betalingsmetode er PayPal eller et gavekort eller værdibevis fra Zara, vil opkrævningen blive foretaget, når vi bekræfter din ordre. Når du klikker på "Godkend betaling", bekræfter du, at kreditkortet er dit, eller at du er den retmæssige indehaver af gavekortet eller værdibeviset.

Kreditkort er underlagt verificering og godkendelse af den kortudstedende enhed, men hvis enheden ikke godkender betalingen, hæfter vi ikke for eventuelle forsinkelser eller manglende levering, og vi vil ikke kunne formalisere en kontrakt med dig.

Du giver os udtrykkelig tilladelse til at udstede den forfaldne faktura i elektronisk form. Ikke desto mindre kan du til enhver tid frit angive dit ønske om at modtage en papirfaktura, i hvilket tilfælde vi vil udstede den og sende den til dig i det pågældende format.

### **Bestilling og betaling gennem elektroniske enheder i butikken**

Hvis du afgiver din ordre gennem en af de elektroniske enheder, der er til rådighed til dette formål i visse butikker, skal du følge trinene i købsprocessen, der vises på enheden, og udfylde eller bekræfte de ønskede oplysninger i hvert trin. Før betaling, kan du under hele købsprocessen ændre oplysningerne i din ordre. Du vælger din betalingsmetode, og hvorvidt du har brug for en gavekvittering (hvis én er tilgængelig), før du afgiver din ordre. Bemærk venligst, at en bindende ordre afgives på det tidspunkt, hvor du trykker på den relevante "Godkend Betaling"-knap på enhedsskærmen, og du skal betale for din ordre, når den er afgivet.

Betaling kan foretages med Visa, Mastercard eller American Express, og ovenstående bestemmelser vedrørende valideringskontrol og godkendelse af dit kort gælder. Du kan også få mulighed for at betale for din ordre ved kassen, i hvilket tilfælde din betaling kan foretages ved hjælp af de betalingsmetoder, der er tilgængelige i de pågældende butikker.

### **13. KØB AF VARER SOM GÆST**

Funktionaliteten forbundet med at købe varer som gæst er også tilgængelig på webstedet. Under denne form for køb, vil du kun blive anmodet om de oplysninger, som er nødvendige for at behandle din ordre. Ved afslutningen af købsprocessen, vil du få tilbudt muligheden for at tilmelde dig som bruger eller fortsætte som en ikke-registreret bruger.

### **14. MERVÆRDIAFGIFT (MOMS)**

Alle køb foretaget via vores websted/app er underlagt lovpligtig merværdiafgift (moms). Priserne på webstedet/appen er inklusive moms.

## **15. BYTTE-/RETURPOLITIK**

### **15.1 Lovbestemt fortrydelsesret**

#### Fortrydelsesret

Hvis du indgår kontrakt som forbruger, har du ret til at trække dig ud af kontrakten inden for 14 dage uden at give nogen begrundelse.

Fortrydelsesfristen udløber den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du var, eller en tredjepart angivet af dig, dog ikke transportøren, er i fysisk besiddelse af varerne, eller i tilfælde af flere varer i én ordre, der leveres separat, på den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du var, eller en tredjepart angivet af dig, dog ikke transportøren, er i fysisk besiddelse af den sidste vare.

For at udøve fortrydelsesretten, kan du underrette os hos ZARA på telefonnummer 80 347 622, ved at skrive en e-mail til [contact.dk@zara.com](mailto:contact.dk@zara.com) eller ved at skrive til os via vores kontaktformular på vores websted/app, om din beslutning om at trække dig ud af denne kontrakt med en utvetydig erklæring (f.eks. et brev sendt med post eller e-mail). Du kan anvende standardreturformularen, som angivet i bilag 1, men det er ikke obligatorisk.

For at overholde fortrydelsesfristen, er det tilstrækkeligt for dig at sende din meddelelse om din udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

#### Konsekvenser af fortrydelse

Hvis du trækker dig ud af denne kontrakt, vil vi refundere alle betalinger modtaget af dig til dig, herunder leveringsomkostninger (med undtagelse af de supplerende omkostninger som følge af dit valg af en anden type levering end den billigste form for standardlevering, som tilbydes af os) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dag, hvor vi bliver informeret om din beslutning om at trække dig ud af denne kontrakt. Vi vil foretage en sådan transaktion ved hjælp af de samme betalingsmetoder, som du brugte til den oprindelige transaktion. Under alle omstændigheder vil du ikke blive pålagt eventuelle gebyrer som følge af en sådan refundering. Uanset ovenstående kan vi tilbageholde refundering, indtil vi har fået varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne, alt efter hvad der forekommer tidligst.

Du skal returnere varerne uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du meddelte os om din hensigt om at trække dig ud af denne kontrakt. Venligst se Returmetoder nedenfor. Fristen er overholdt, hvis du har returneret varerne eller fremlægger dokumentation herfor før en sådan periode på 14 dage er udløbet.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som følge af anden håndtering end hvad der er nødvendigt for at fastslå arten, egenskaberne og funktionsdygtigheden af varerne.

### **15.2 Kontraktmæssig fortrydelsesret**

Ud over den lovmæssigt anerkendte ret til at annullere for forbrugere og brugere, der er nævnt i punkt 15.1 ovenfor, giver vi dig også en periode på 30 dage regnet fra datoen for forsendelsesbekræftelsen til at returnere produkterne (undtagen dem nævnt i punkt 15.3 nedenfor, for hvilke retten til at annullere er udelukket). Den lovmæssige fortrydelsesret og den kontraktmæssige fortrydelsesret løber derfor delvist parallelt med hinanden og er beregnet ud fra forskellige tidspunkter.

Returneringen af gavekortet er underlagt brugsvilkårene for gavekortet.

Hvis du returnerer varerne inden for fortrydelsesrettens kontraktmæssige periode, men efter at den lovpligtige periode er udløbet, vil du kun få refunderet det betalte beløb for sådanne produkter (ekskl. Leveringsomkostninger, venligst se [Returmetoder](#) nedenfor).

Du kan udøve din fortrydelsesret i henhold til bestemmelsen i punkt 15.1 ovenfor, du bør dog informere os om din hensigt om at trække dig ud af kontrakten efter den lovmæssige fortrydelsesperiode. Du skal under alle omstændigheder aflevere varerne til os, herunder e-seddel-verifikation, hvor relevant, inden for perioden på 30 dage regnet fra datoen for forsendelsesbekræftelsen.

### 15.3 Fælles bestemmelser

Du har ikke ret til at annullere kontrakten, hvis den omhandler levering af ethvert af følgende produkter:

- i. Kundetilpassede varer
- ii. CD'er/DVD'er uden deres oprindelige indpakning.
- iii. Forseglede varer, som ikke er egnede til returnering af hygiejniske årsager, og hvor forseglingen blev brudt efter levering.

Din ret til at annullere kontrakten gælder kun for de produkter, der returneres i samme stand, som du modtog dem i.

Ingen refundering vil finde sted, hvis produktet er blevet brugt til mere end blot at inspicere produktet på en sådan måde, at det kunne have foregået i en fysisk butik, for produkter, der ikke er i samme stand, som da de blev leveret, eller produkter, der er blevet beskadiget, så pas på produktet/produkterne, mens de er i din besiddelse. Returnér venligst produkterne i eller sammen med alt deres oprindelig emballage, alle anvisninger og andre dokumenter, hvis relevant, der ledsager produkterne.

### Returmetoder

- i. Retur i enhver ZARA-butik i Danmark. Når du returnerer i en butik skal du fremvise den e-seddel, der var vedhæftet forsendelsesbekræftelsen, som også er gemt under din konto på vores websted, og på ZARA-mobilappen. Du kan fremvise e-sedlen ved enten at vise den i digital form på din mobiltelefon, eller ved at medbringe en udskrift af e-sedlen til butikken.
- ii. Vær opmærksom på, at med hensyn til returnering af produkter, der oprindeligt blev bestilt gennem en elektronisk enhed i en butik, og for hvilke, der blev betalt ved kassen i den pågældende butik, som i henhold til **Bestilling og betaling gennem elektroniske enheder i butikken** ovenfor, kan dette kun finde sted i en ZARA-butik i Danmark, hvilket udelukker andre returneringsmetoder.  
Retur til PostNord-kontor. Du kan anmode om en mærkat, der skal vedhæftes til pakken som afleveres på dit lokale PostNord-kontor. Følg anvisningerne i afsnittet "Min Konto > Ordre og returneringer" på dette websted. Du skal returnere produktet i samme pakke, som det blev modtaget i ved at følge anvisningerne i "Returvarer"-afsnittet på dette websted/app. Hvis du har købt varer som gæst, kan du anmode om returnering ved hjælp af linket, der blev sendt til dig med din ordrebekræftelse email.

Ingen af de ovenstående muligheder vil indebære yderligere omkostninger for dig.

Hvor du ikke ønsker at bruge nogen af de gratis returneringsmetoder, der er tilgængelige for dig, vil du

være ansvarlig for returneringsomkostningerne, og du skal inkludere en udskrift af e-sedlen med dit returprodukt. Vær opmærksom på, at hvis du ønsker at returnere varerne til os pr. efterkrav, kan vi opkræve eventuelle afholdte omkostninger forbundet med en sådan returnering af dig.

Dette er reguleret i de fælles bestemmelser, dels fordi det påvirker både den lovmæssigt baserede og den kontraktmæssige fortrydelsesret.

Efter at have undersøgt varen, vil vi informere dig om, hvorvidt du er berettiget til en refundering af de betalte beløb. Leveringsomkostninger vil blive refunderet, når fortrydelsesretten udøves inden for den lovpligtige periode, og alle de varer, som den pågældende pakke består af, er blevet returneret. Refusion udbetales så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder, inden for 14 dage fra den dag, hvor du underrettede os om din hensigt om at annullere. Uanset ovenstående kan vi tilbageholde refusionen, indtil vi har fået varerne retur, eller indtil du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne, alt efter hvad der forekommer tidligst. Refusionen vil altid blive betalt ved hjælp af den samme betalingsmetode, som du brugte til at betale for dit køb.

Du påtager dig omkostningerne og risikoen ved at returnere produkterne til os, som angivet ovenfor. Hvis du har eventuelle spørgsmål, kan du kontakte os via vores kontaktformular på vores websted/app eller ved at ringe til os på 80 347 622.

#### **15.4 Returneringer af defekte produkter**

I de tilfælde, hvor du mener, at produktet på leveringstidspunktet ikke er som beskrevet i kontrakten, skal du straks kontakte os via vores kontaktformular på vores websted/app, med produktoplysningerne og den lidte skade, eller ringe til os på 80 347 622, hvorefter vi vil give dig anvisninger om, hvad du skal gøre.

Vi vil nøje undersøge returproduktet og informere dig via e-mail inden for en rimelig tidsperiode, om hvorvidt produktet kan refunderes eller erstattes (hvor relevant). Refusionen eller erstatningen af varen finder sted så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder inden for 14 dage fra den dato, hvor vi sender dig en e-mail, der bekræfter, at refusionen eller erstatningen af varen vil finde sted.

De beløb, der er betalt for produkterne, der returneres på grund af skader eller fejl, hvis de rent faktisk eksisterer, vil blive refunderet fuldt ud, herunder leveringsomkostningerne forbundet med at sende varen og de rimelige omkostninger afholdt af dig i forbindelse med at returnere produktet til os. Refusionen betales via den samme betalingsmetode, som du brugte til at betale for købet.

Alle rettigheder, der anerkendes i gældende lovgivning skal under alle omstændigheder bestå.

#### **15.5 Ændring af størrelse**

Hvis du beslutter, at den vare, som du har købt, er den forkerte størrelse for dig, så kan du anmode om en ændring af størrelse uden at skulle betale et ekstra leveringsgebyr for den nye vare, der sendes til dig, forudsat at du returnerer den oprindelige vare.

Dette er uanset din fortrydelsesret, som vil fortsætte med at finde anvendelse, både lov- og kontraktmæssigt. Du kan anmode om en ændring af størrelse via "Ordrer og ombytning"-afsnittet i "Min Konto" på dette websted.

Du bør vælge den nye størrelse for din vare, og forudsat at

(i) Det er den samme vare,



- (ii) dens pris på webstedet er lig med eller større end den pris, som du har betalt for den oprindelige vare (men bemærk venligst, kun i dette tilfælde skal du ikke betale prisen) og
- (iii) kun visse betalingsmetoder er blevet brugt (se punkt 12 i disse vilkår og betingelser for yderligere oplysninger), så vil du kunne anmode om ændringen af størrelse.  
Bemærk venligst, at din mulighed for at ændre størrelsen på din oprindelige vare kun vil blive vist som tilgængelig, når alle disse betingelser er opfyldt.

Når du har anmodet om ændringen og valgt den passende returneringsmetode, skal du returnere den oprindelige vare uden unødigt forsinkelse, og under alle omstændigheder inden for en periode på 14 kalenderdage regnet fra ændringsanmodningen på webstedet. Venligst se Returmetoder ovenfor.

Når du har valgt din returneringsmetode, vil vi sende den nye ordre i den ændrede størrelse inden for 2-3 hverdage fra datoen for ændringsanmodningen, og under alle omstændigheder inden for en periode på højst 30 dage fra den pågældende dato. Denne mulighed vil ikke indebære ekstra omkostninger for dig. Denne nye ordre er underlagt bestemmelserne i vilkårene og betingelserne, herunder udøvelsen af fortrydelsesretten.

Bemærk, at hvis du efter 14 kalenderdage fra ændringsanmodningen på webstedet ikke har returneret den oprindelige vare, vil vi være berettigede til at opkræve de omkostninger, der svarer til den nye ordre, med forbehold for bestemmelserne i vilkår og betingelser.

## **16. ERSTATNINGSANSVAR OG ANSVARFRASKRIVELSE**

Med mindre andet udtrykkeligt er angivet i disse betingelser, skal vores erstatningsansvar for ethvert produkt, der købes på vores websted, være strengt begrænset til købsprisen på det pågældende produkt.

Uanset ovenstående kan vores erstatningsansvar ikke fraviges eller begrænses i følgende tilfælde:

- i. I tilfælde af død eller personskade forårsaget af vores uagtsomhed;
- ii. I tilfælde af bedrageri eller svigagtig bedrag; eller
- iii. I alle tilfælde, hvor det var ulovligt at udelukke, begrænse eller forsøge at udelukke eller begrænse vores erstatningsansvar.

Uanset ovenstående afsnit, og i det omfang det er tilladt ved lov, og medmindre disse betingelser angiver andet, påtager vi os ikke eventuelt erstatningsansvar for følgende tab, uanset deres oprindelse:

- i. tab af indkomst eller salg;
- ii. tab af forretning;
- iii. tab af fortjeneste eller kontrakter;
- iv. tab af forventede besparelser;
- v. tab af data; og
- vi. tab af ledelsestid eller kontortid.

På grund af den åbne natur af dette websted og muligheden for fejl i lagring og transmission af digitale oplysninger, kan vi ikke garantere for nøjagtigheden og sikkerheden af de oplysninger, der transmitteres eller indhentes gennem dette websted, medmindre andet udtrykkeligt er angivet.

Alle produktbeskrivelser, oplysninger og materialer, der vises på dette websted leveres "som de er", uden udtrykkelige eller stiltiende garantier, bortset fra dem, der er fastsat ved lov. I den forstand, at hvis du indgår kontrakt som forbruger eller bruger, er vi forpligtede til at levere varer, der er i overensstemmelse med kontrakten, og vi er erstatningsansvarlige over for dig for eventuelle

uoverensstemmelser, der eksisterer på leveringstidspunktet.

Det anerkendes, at varerne er i overensstemmelse med kontrakten, hvis de:

- (i) overholder beskrivelsen givet af os og har de egenskaber, som vi har præsenteret på dette websted,
- (ii) er egnede til de formål, som varer af den art normalt anvendes til, og
- (iii) viser den kvalitet og ydeevne, som er normal for varer af samme type, og som med rimelighed kan forventes. I det omfang det er tilladt ved lov, udelukker vi alle garantier, bortset fra dem, der ikke kan udelukkes ved lov til fordel for forbrugere og brugere.

De produkter, som vi sælger, især håndværksprodukter, besidder ofte de egenskaber, der findes i de naturlige materialer, der anvendes til fremstilling af dem.

Disse egenskaber, såsom variationer i overflade, tekstur, knuder og farve, kan ikke betragtes som mangler eller skader. Tværtimod skal du forvente deres tilstedeværelse og værdsætte dem. Vi udvælger kun produkter af højeste kvalitet, men naturlige egenskaber er uundgåelige og bør accepteres som en del af det individuelle produkts udseende.

Bestemmelserne i dette punkt berører ikke dine rettigheder som forbruger og bruger, og heller ikke din ret til at annullere kontrakten.

## **17. INTELLEKTUEL EJENDOM**

Du anerkender og accepterer, at alle ophavsrettigheder, registrerede varemærker og andre intellektuelle ejendomsrettigheder til materialerne eller indholdet, der leveres som en del af webstedet, tilhører os til enhver tid, eller dem, der tildeler os licens til deres anvendelse. Du må kun bruge det pågældende materiale i det omfang, som vi eller licensgiverne udtrykkeligt godkender det. Dette forhindrer dig ikke i at bruge dette websted i det omfang, det er nødvendigt, til at kopiere oplysningerne om din ordre eller kontaktoplysninger.

## **18. VIRUSSER, PIRATKOPIERING OG ANDRE COMPUTERANGREB**

Du må ikke misbruge dette websted ved bevidst at indføre en virus, trojansk hest, orm, logiske bomber eller anden software eller teknologisk skadeligt materiale. Du må ikke forsøge at få uautoriseret adgang til dette websted, serveren, hvorpå webstedet er lagret eller eventuel server, computer eller database relateret til vores websted. Du accepterer ikke at angribe dette websted via eventuelt DOS-angreb (denial of service) eller DDOS-angreb (distributed denial of service).

Manglende overholdelse af dette punkt anses for en overtrædelse som defineret i henhold til de gældende forordninger. Vi vil indberette enhver manglende overholdelse af denne forordning til de rette myndigheder, og vi vil samarbejde med dem for at finde identiteten af angriberen. I tilfælde af manglende overholdelse af dette punkt, vil tilladelse til at bruge dette websted ligeledes straks blive suspenderet.

Vi kan ikke holdes ansvarlige for skader som følge af et DOS-angreb, virus eller anden software eller teknologisk skadeligt materiale, der kan påvirke din computer, it-udstyr, data eller materialer som følge af brugen af dette websted eller download af indhold fra webstedet eller dem, som dette websted omdirigerer dig til.

## **19. LINKS FRA VORES WEBSTED**

Hvis vores websted indeholder links til andre websteder og tredjepartsmaterialer, leveres de pågældende links kun til orientering, og vi har ingen kontrol overhovedet over indholdet af disse websteder eller materialer. Derfor påtager vi os ikke noget ansvar for skader som følge af deres brug.

## **20. SKRIFTLIG KOMMUNIKATION**

De gældende forordninger kræver, at nogle af de oplysninger eller meddelelser, som vi sender til dig, skal være i skriftlig form. Ved at bruge dette websted, accepterer du, at det meste af kommunikationen med os vil være elektronisk. Vi vil kontakte dig via e-mail, eller vi vil give dig oplysninger ved at lægge meddelelser op på dette websted. Til kontraktmæssige formål accepterer du at bruge dette elektroniske kommunikationsmiddel og accepterer, at alle kontrakter, meddelelser, oplysninger og anden kommunikation, som vi sender dig elektronisk, overholder de lovmæssige krav til skriftlig levering. Denne betingelse vil ikke påvirke dine rettigheder som anerkendt ved lov.

## **21. MEDDELELSER**

De meddelelser, som du sender til os, skal helst sendes via vores kontaktformular på vores websted/app. I henhold til bestemmelserne i punkt 20 ovenfor, og medmindre andet er angivet, kan vi enten sende dig meddelelser via e-mail eller til den postadresse, som du angav, da du afgav en ordre.

Meddelelserne skal anses for modtaget og korrekt udført, så snart de er lagt op på vores websted, 24 timer efter at de er blevet sendt via e-mail, eller tre dage efter datoen i poststempellet på et eventuelt brev. Som bevis for at meddelelsen er blevet sendt, er det i tilfælde af et brev tilstrækkeligt at bevise, at det var korrekt adresseret, at den korrekte porto var betalt, og at det blev behørigt leveret til posthuset eller til en brevkasse og i tilfælde af en e-mail, at meddelelsen blev sendt til den e-mailadresse, der var angivet af modtageren.

## **22. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE**

Kontrakten er bindende for både dig og os, såvel som for vores respektive efterfølgere, erhververe og arvinger.

Du må ikke overføre, afstå, pålægge eller på anden måde overdrage en kontrakt eller eventuelle rettigheder eller forpligtelser, der er afledt deraf, uden først at have indhentet vores forudgående skriftlige samtykke.

Vi kan overføre, afstå, pålægge, udlicitere eller på anden måde overdrage en kontrakt eller eventuelle rettigheder eller forpligtelser, der er afledt deraf, til enhver tid under kontraktens løbetid. For at undgå enhver tvivl skal de pågældende overførsler, afståelser, pålæggelser eller andre overdragelser ikke berøre de rettigheder, som, hvor relevant, du har som en forbruger, og som er anerkendt ved lov, eller på nogen måde annullere, reducere eller begrænse de udtrykkelige og stiltiende garantier, som vi måtte have givet dig.

## **23. BEGIVENHEDER UDEN FOR VORES KONTROL**

Vi er ikke ansvarlige for eventuel manglende overholdelse eller forsinkelse i overholdelsen af eventuelle forpligtelser, som vi påtager os under en kontrakt, når dette forårsages af begivenheder, der er uden for vores rimelige kontrol ("force majeure").

Force majeure omfatter enhver handling, begivenhed, manglende udøvelse, undladelse eller ulykke, der er uden for vores rimelige kontrol, herunder, blandt andet, følgende:

- i. Strejke, lockout eller andre former for protest.
- ii. Uroligheder, oprør, invasion, terrorangreb eller terrortrussel, krig (erklæret eller ej) eller trussel om eller forberedelse på krig.
- iii. Brand, eksplosion, storm, oversvømmelse, jordskælv, kollaps, epidemi eller anden naturkatastrofe.
- iv. Manglende evne til at bruge tog, skibe, fly, motoriseret transport eller andre transportmidler, både offentlige og private.
- v. Manglende evne til at bruge offentlige eller private telekommunikationssystemer.
- vi. Retsakter, dekret, lovgivning, forordninger eller restriktioner udstedt af enhver statslig eller anden offentlig myndighed.
- vii. Strejke, svigt eller ulykke i sø- eller flodtransport, postbefordring eller enhver anden form for transport.

Det skal forstås, at vores forpligtelser, der hidrører fra kontrakter, suspenderes i den periode, hvor force majeure forbliver i kraft, og vi får tildelt en forlængelse af fristen til at opfylde disse forpligtelser svarende til den tidsperiode, som force majeure-situationen varede. Vi vil tilvejebringe alle rimelige ressourcer til at afslutte force majeure-situationen eller til at finde en løsning, der gør det muligt for os at opfylde vores forpligtelser under kontrakten til trods for force majeure-situationen.

## **24. AFKALD PÅ RETTIGHEDER**

Manglen på krav fra vores side om streng overholdelse af dig af enhver af de forpligtelser, som du påtager dig i kraft af en kontrakt eller af disse betingelser, eller manglende udøvelse af os af de rettigheder eller handlinger, der er tildelt os i kraft af denne kontrakt eller af vilkårene udgør ikke et afkald på eller en begrænsning af disse rettigheder eller handlinger, og fritager heller ikke dig fra at opfylde de pågældende forpligtelser.

Vores afkald på en specifik rettighed eller handling udgør ikke et afkald på andre rettigheder eller handlinger afledt af kontrakten eller af betingelserne.

Vores afkald på enhver af disse betingelser eller på rettigheder eller handlinger, der er afledt af kontrakten, skal ikke træde i kraft medmindre det udtrykkeligt fremgår, at det er et afkald på rettigheder, og er formaliseret og meddelt dig i overensstemmelse med bestemmelserne i afsnittet Meddelelser ovenfor.

## **25. DELVIS ANNULLERING**

Skulle enhver af disse betingelser eller enhver bestemmelse i en kontrakt erklæres ugyldig ved uomstødelig beslutning af en kompetent myndighed, skal de resterende vilkår og betingelser forblive i kraft uden at blive påvirket af den pågældende ugyldighedserklæring.

## **26. HELE AFTALEN**

Disse betingelser og ethvert dokument, der henvises til deri, udgør hele aftalen mellem dig og os med hensyn til formålet med kontrakten, og erstatter enhver tidligere pagt, aftale eller løfte, der er indgået mellem dig og os, både mundtligt eller skriftligt.

Du og vi anerkender, at vi er enige om at indgå kontrakten uden at være afhængige af eventuel erklæring eller løfte fra den anden part eller som kunne udledes af ethvert udsagn eller dokument i forhandlingerne,

der er indgået af de to parter forud for den pågældende kontrakt, undtagen dem, der udtrykkeligt er nævnt i disse betingelser.

Hverken du eller vi skal udføre nogen handling med hensyn til eventuelt usandfærdigt udsagn fremsat af den anden part, mundtligt eller skriftligt, forud for datoen for kontrakten (medmindre det pågældende usandfærdige udsagn blev fremsat svigagtigt), og den eneste handling, der kan udføres af den anden part, skal være grundet kontraktbrud i overensstemmelse med bestemmelserne i disse betingelser.

## **27. VORES RET TIL AT ÆNDRE DISSE BETINGELSER**

Vi har ret til at gennemgå og ændre disse betingelser til enhver tid.

Du er underlagt de politikker og betingelser, der er i kraft i det øjeblik, hvor du bruger dette websted eller afgiver hver ordre, undtagen når vi ved lov eller beslutning af statslige myndigheder skal foretage ændringer til de pågældende politikker, vilkår eller fortrolighedserklæring med tilbagevirkende kraft, i hvilket tilfælde de mulige ændringer også vil påvirke ordrer, der tidligere er blevet afgivet af dig.

## **28. LOVVALG OG JURISDIKTION**

Brugen af vores websted og kontrakter om produktkøb gennem det nævnte websted er underlagt dansk lovgivning.

Enhver uoverensstemmelse, der opstår eller er relateret til brugen af webstedet eller de nævnte kontrakter, er underlagt de danske domstoles ikke-eksklusive jurisdiktion. Hvis du indgår kontrakten som forbruger, skal intet i dette punkt berøre de rettigheder du har, som anerkendt i enhver gældende lovgivning. Uanset ovenstående kan købelovens regler også finde anvendelse.

Hvis du som kunde mener, at dine rettigheder er blevet overtrådt, kan du rette dine klager til os via e-mailadressen [contact.dk@zara.com](mailto:contact.dk@zara.com) for at søge et udenretsligt forlig.

I denne henseende, hvis købet mellem dig og os er indgået online via vores websted, informerer vi dig hermed i overensstemmelse med EU-forordning nr. 524/2013 om, at du er berettiget til at søge et sådant udenretsligt forlig gennem platformen for online-konfliktløsning, der er tilgængeligt via internetadressen <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

For bilæggelse af forbrugertvister i Danmark, rådes du til at kontakte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i første instans på <http://www.forbrug.dk/>.

## **29. KOMMENTARER OG FORSLAG**

Dine kommentarer og forslag er altid velkomne. Send venligst eventuelle kommentarer og forslag via vores kontaktformular på vores websted/app.

Desuden er der officielle ansøgningsformularer til rådighed for forbrugere og brugere. Disse kan rekvireres ved at ringe til os på 80 347 622 eller via vores kontaktformular.

## BILAG 1

### Standardfortrydelsesformular

(udfyld og returnér kun denne formular, hvis du ønsker at trække dig ud af kontrakten)

Til ZARA Danmark A/S, c/o Fashion Retail, S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spanien

E-mailadresse: [contact.dk@zara.com](mailto:contact.dk@zara.com)

Jeg giver hermed meddelelse om, at jeg trækker mig ud af min købskontrakt for følgende varer:

Bestilt den/modtaget den (\*)

Forbrugers navn

Forbrugers adresse

Forbrugers underskrift (kun hvis denne formular meddeles på papir)

Dato

(\*) Slet, hvor relevant