

## **1. SARRERA**

Dokumentu honek (bertan aipatzen diren dokumentu guztiakin batera) webgunea ([www.zara.com](http://www.zara.com)) erabiltzeko eta bertan produktuak erosteko baldintzak (aurrerantzean, "Baldintzak") ezartzen ditu, edozein dela ere bertara sartzeko erabiltzen den aplikazioa, bitarteko digitala, euskarria edo gailua. Webgune hau erabiltzen hasi aurretik, baldintza hauek eta gure Pribatutasun- eta Cookie-politika (aurrerantzean, "Pribatutasun- eta Cookie-politika") arretaz irakurtzea eskatzen dizugu. Webgune hau erabiltzean edo haren bidez eskaera bat egitean, onartzen duzu Baldintza hauekin eta gure Pribatutasun- eta Cookie-politikarekin lotuta geratzea; beraz, Baldintza guztiakin eta Pribatutasun- eta Cookie-politikarekin ados ez bazaude, ez duzu webgune hau erabili behar.

Baldintzekin edo Pribatutasun- eta Cookie-politikekin lotutako galderarik izanez gero, gurekin harremanetan jar zaitezke gure harreman-bideen bidez.

Kontratua webgunean Baldintzak eskuragarri dauden edozein hizkuntzatan gauzatu ahal izango da; zeure aukeran.

## **2. GURE DATUAK**

Webgune honen bidez artikuluen salmenta ZARA izenpean egiten da, ZARA ESPAÑA SA sozietate espainiarra da, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña) helbidean du egoitza, Coruñako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago 929 liburukian, Atal Orokorrean, 153 folioan, C-2751 orrian, 1. inskripzioan, eta A-15022510 IFZrekin. Telefono-zenbakia 900 814 900 da eta helbide elektronikoa, [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com).

## **3. ZURE DATUAK ETA WEBGUNE HONETARA EGINDAKO BISITAK**

Zuri buruz ematen dizkiguzun informazio edo datu pertsonalak Pribatutasun- eta Cookie-politikan ezarritakoaren arabera erabiliko dira. Webgune hau erabiltzean, aipatu informazioa eta datuak tratatzea onartzen duzu eta ematen dizkiguzun informazio eta datu guztiak egiazkoak direla eta errealitatearekin bat datozela aitortzen duzu.

## **4. GURE WEBGUNEAREN ERABILERA**

Webgune hau erabiltzean eta haren bidez eskaerak egitean, konpromiso hauek hartzen dituzu zure gain:

- i. Web-orri hau soilik legez baliozkoak diren kontsultak edo eskaerak egiteko erabiltzea.
- ii. Gezurrezko edo iruzurrezko eskaerarik ez egitea. Horrelako eskaeraren bat egin dela susmatzen badugu, baimena izango dugu eskaera ezeztatzeko eta dagokion agintaritzari horren berri emateko.
- iii. Zure helbide elektronikoa, posta-helbidea edota harremanetarako bestelako egiazko datu zehatzak ematea. Halaber, baimena ematen duzu informazio hori erabil dezagun beharrezkoa denean zurekin harremanetan jartzeko (ikus gure Pribatutasun-politika).

Behar dugun informazio guztia ematen ez badiguzu, ezingo dugu zure eskaera bideratu.

Zehaztapen eta baldintza hauen edo indarreko legeriaren urraketa dakarren ekintzaren bat egiten baduzu, eskubidea izango dugu gure webgunerako sarrera galarazteko edo zure kontua ezeztatzeke.

Web-orri honen bidez eskaera bat egitean, adierazten duzu 18 urtetik gorakoa zarela eta kontratuak sinatzeko legezko gaitasuna duzula.

## **5. ZERBITZUAREN ERABILGARRITASUNA**

Webgune honetan eskaintzen diren salgaiak Espainiako lurraldean bidaltzeko baino ez daude eskuragarri.

Webgune honen bitartez beste herrialde batetik eskaera bat egin nahi baduzu, egin dezakezu, jakina; halere, kontuan izan horren entrega soilik Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendetan edo espainiar lurraldeko bidalketa-helbide batean egingo dugula.

## **6. NOLA EGIN ESKAERA**

Eskaera bat egiteko, online erosteko prozedurari jarraitu beharko diozu, eta klik egin "Baimendu ordainketa" botoian. Ondoren, mezu elektronikoa jasoko duzu eskaera jaso dugula adierazteko ("Eskaera Berrespena"). Halaber, posta elektronikoz jakinaraziko dizugu produktua bidaltzen dizugunean ("Bidalketa Berrespena").

## **7. AKATSAK ZUZENTZEKO BITARTEKO TEKNIKOAK**

Webgune honetako erabiltzaile gisa erregistratzeko datuak sartzerakoan akatsen bat egongo balitz, "Nire Kontua" atalean zuzendu ahalko duzu.

Nolanahi ere, erosketa-prozesuan emandako datu pertsonalekin lotutako akatsak zuzendu ahal izango dituzu, Bezeroentzako arreta zerbitzuarekin harremanetan jarrita, 900 900 134 telefono-zenbakiaren bidez, webgunean eskuragarri dagoen txataren bidez, sare sozialen bidez (Facebooken eta Twitterren) edo WhatsAppen bidez, eta gure Pribatutasun-politikan ezarritako zuzenketa-eskubidea erabili ahalko duzu helbide honetan: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com).

Erosketa-prozesuko zenbait ataletan berrespen-leihoak erakutsiko ditu webgune honek; atal horietan emandako datuak ez badira behar bezala eman, ezin izango da eskaerarekin aurrera egin. Halaber, web-orri honek erosketa prozesuan zure saskian sartu dituzun salgai guztien xehetasunak erakutsiko dizkizu; beraz, ordainketa egin aurretik, zure eskaeraren datuak aldatzeko aukera izango duzu.

Ordainketa prozesua amaitu ondoren eskaeran akatsen bat antzematen baduzu, berehala jarri beharko duzu harremanetan bezeroarentzako arreta-zerbitzuarekin, aurretik adierazitako telefonoaren edo helbide elektronikoaren bidez, akatsa zuzentzeko.

## **8. PRODUKTUEN ESKURAGARRITASUNA**

Eskaera guztiak produktuen eskuragarritasunaren mende daude. Produktuen horniduran zailtasunak izanez gero edo salgaiaren izakinik ez badago, ordaindutako zenbatekoa itzuliko dizugu.

## **9. ENTREGA**

Eskaera osatu aurretik, zure beharretara hoberen egokitzen den entrega-modalitatea hautatu beharko duzu. Bestelakorik adostu ezean, Bidalketa Berrespen bakoitzean zerrendatutako produktuei dagokien eskaera bidaliko dizugu, justifikatu gabeko atzerapenik gabe, eta, beranduenez ere, eskaera baieztatzeke egunetik 30 egun naturaleko epean.

Kontuan izan produktuak pertsonalizatzearen ondoriozko inguruabarrak daudela, edo entrega-datari eragin diezaioketen ezusteko edo ezohiko inguruabarrak.

Eskaera egitean adierazi zenuen datan bidaliko dizugu opari-txartel birtuala.

Arrazoiren batengatik entrega-datan entregatu ezin badugu, egoera horren berri emango dizugu. Kasu horretan bi aukera izango dituzu: erosketarekin jarraitu, entrega-data berri batekin, edo eskaera ezeztatu, ordaindutako prezioaren itzulketa osoarekin. Edonola ere, kontuan izan behar duzu larunbat eta igandeetan ez dugula etxean entregarik egingo, ezohiko kasuetan eta opari-txartel birtualaren kasuan izan ezik. Azken hori zuk adierazitako datan entregatuko da.

Baldintza hauei jarraikiz, "entrega" gauzatu edo eskaera "entregatu" dela ulertuko da zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek produktuak eskuan dituenean. Horretarako, adierazitako entrega-helbidean sinatu egin beharko da eskaera jasotzean.

Opari-txartelaren Erabilera-baldintzetan xedatutakoari jarraikiz entregatuko dira opari-txartel birtualak eta, edonola ere, zuk adierazitako helbide elektronikora bidaltzen diren datan.

## **10. ENTREGATZEKO EZINTASUNA**

Zure eskaera entregatu ezin badugu, uzteko leku seguru batean uzten saiatuko gara. Leku segururik aurkitzen ez badugu, zure eskaera gure biltegira bueltatuko dugu. Halaber, ohar bat utziko dizugu, zure eskaera non dagoen jakinarazteko eta berriro bidal diezazugun zer egin behar duzun azalduz. Ezin bazara egon hitzartutako orduan eskaera entregatu behar den lekuan, jarri gurekin harremanetan beste egun batean entregatu ahal izateko.

Guri egotz ezin dakigukeen arrazoiren batengatik eskaera entregatu ez bada, zurekin harremanetan jarriko gara, eta, artikulua zure esku jarri eta hogeita hamar (30) egun igaro ondoren jaso ez badu edo jasotzeari uko egiten badiozu, abandonatutzat joko da. Informazio gehiago eskuratzeko, jarri gurekin harremanetan Bezeroarentzako arreta zerbitzuaren bidez.

Klausula hau ez zaio aplikatuko opari-txartel birtualari, Opari-txartela Erabiltzeko Baldintzetan eta arestiko 9. klausulan xedatutakoaren arabera entregatuko baita.

## **11. BEREHALAKO ENTREGA**

Dendan entregatzeko modalitatea aukeratu baduzu, "Instant Delivery" zerbitzuaren bidez, zure eskaera gure webgunean adierazten diren epeetan baino lehenago entregatu ahal izango da. Horretarako, eskaera prestatu ondoren, zurekin harremanetan jarriko gara, jasotzeko prest dagoela jakinarazteko. Eskaera zuk zeuk jaso ahal izango duzu (horretarako, eskaera-zenbakia eta NANA aurkeztu beharko dira), edo zure izenean beste pertsona batek jaso dezake; azken kasu horretan, zuk izendatutako hirugarren pertsonak eskaera-zenbakia eta bere NANA aurkeztu beharko ditu.

"Instant Delivery" zerbitzuaren bidez egindako artikuluen salmenta, horiek ZARA edo Kiddy's Class dendetan jasotzen badira, ZARA ESPAÑA SA espainiar sozietateak egingo du. Hau da horren helbidea: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (Coruña), eta Coruñako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 929. liburukian, Atal Orokorrean, 153. folioan, C-2751 orrian, 1. inskripzioan; hau da bere IFZ: A-15022510. Halaber, salgaiak Kiddy's Class dendetan jasotzen badira, horien salmenta KIDDY'S CLASS ESPAÑA SA espainiar sozietateak egingo du. Hau da horren helbidea: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (Coruña), eta Coruñako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 1065. Liburukian, Atal Orokorrean, 119. Folioan, C- 4755 Orrian, 1. inskripzioan; hau da bere IFZ: A-15388366.

"Instant Delivery" zerbitzuaren bidez erosketaren bat egiten duzunean ere Baldintza hauek aplikatuko zaizkizu, aplikagarria litzatekeen beste edozein araudiren kalterik gabe.

## **12. ARTIKULUEN AURRESALMENTA**

Aurresalmentako produkturen bat erosten baduzu, zuk hautatzen duzun helbidean entregatuko dizkizugu, gure webgunean adierazitako epeetan.

Kontuan izan horietako salgai batzuk entrega-epe luzeagoak izan ditzaketela. Epe horiek webgunean agertuko dira, eta, nolahi ere, 30 eguneko epean entregatuko dira, gehienez jota, eskaera berresten den egunetik zenbatzen hasita.

Ohiko erosketa-prozesuko salgaiez eta aurresalmentako salgaiez osatutako eskaera mistoen kasuan ("Eskaera mistoak"), nahiz eta salgaiak eskaera berean eskatu dituzun, bereizita eta epe ezberdinetan entregatu ahal izango dira.

Saldu aurreko produktuak prestatu ondoren, zurekin harremanetan jarriko gara bidaltzen ari direla jakinarazteko ("Bidalketaren berrespena").

Kontratu honetan atzera egiteko eskubidea izango duzu, 14 egun naturaleko epean eta arrazoirik eman beharrik gabe. Eskaera mistoen kasuan, zuk edo zeuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, azken salgaia eskuratzen duen egunetik 14 egun naturalera amaituko da uko egiteko epea.

Aurrekoa gorabehera, kontratuan atzera egiteko 30 eguneko eskubidea duzu, eskaera mistoen kasuan bereiz eman daitezkeen ondasunetarako jasoko duzun bidalketaren berrespenetik hasita.

Aurresalmentako salgai bat erosten baduzu, Baldintza hauen jasotzen diren xedapen guztiak aplikatuko zaizkizu hor ere.

## **13. ARRISKUAREN ETA JABETZAREN TRANSMISIOA**

Salgaien arriskua zure erantzukizuna izango da entregatzen diren unetik aurrera.

Salgaien jabe izango zara haiei dagokien ordainketa osoa jaso dugunean, hots, bidalketa-gastuak barne, edo entregatzen den unean (aurreko 9. klausulan adierazitako definizioaren arabera), entrega ordaindu ostean egiten bada.

## **14. PREZIOA ETA ORDAINKETA**

Webguneko prezioek BEZa barne dute, baina ez bidalketa-gastuak. Beraz, horiek guztizko zenbatekoan gehituko dira, gure Erosketa Gida - Bidalketa atalean adierazi moduan.

Prezioak noiznahi alda daitezke, baina (lehen ezarritakoa salbu) gerta litezkeen aldaketek ez diete eragingo Eskaeraren Berrespena bidali dizugun eskaerei.

Erosi nahi dituzun salgai guztiak hautatu dituzunean, zure saskian sartuko dira eta hurrengo pausoa eskaera bideratzea eta ordainketa egitea izango da. Horretarako, erosketa-prozesuaren urratsei jarraitu beharko diezu, urrats bakoitzean eskatutako informazioa bete edo egiaztatuta. Halaber, erosketa-prozesuan, ordainketa egin aurretik, zure eskaeraren datuak aldatu ahal izango dituzu. Erosketa Gidan zehatz-mehatz azaltzen da erosketa-prozesua. Gainera, erabiltzaile erregistratua bazara, egindako eskaera guztien xehetasunak aurkituko dituzu Nire Kontua atalean.

Ordaintzeko honako txartel hauek erabili ahalko dituzu: Visa, Mastercard, American Express, Affinity Card txartelak, PayPal, Apple Pay, Bluetooth Pay eta Bizum (banketxe bakoitzaren eta haren aplikazioaren arabera). Halaber, erosketaren prezio osoa edo zati bat ordaindu ahal izango duzu Fashion Retail SAK jaulkitako opari-txartel batekin edo abonu-txartel batekin. Hala ere, eskaera bat Espainiako ZARA edo Kiddy's Class denda jakin batzuetan eskuragarri dauden gailu elektronikoetako baten bidez egiten baduzu, denda horietako batzuetan, gainera, eskuragarri dagoen edozein ordainbideren bidez ere egin ahal izango duzu ordainketa.

Jakinazten dizugu Fashion Retail SAK ( egoitza soziala: Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, Coruña (Espainia), Coruña Merkataritza Erregistroan inskribatuta dagoela, (3425. liburukia, 49. orria, C47731. orrialdea) eta A-70301981 Identifikazio Fiskaleko Zenbakia duela, eta Zara España SAREN izenean egingo dituela kobraketa eta, hala badagokio, webgune honen bidez egindako ordainketekin lotutako itzulketak.

Mesedez, kontuan izan 'Aldatu neurria' aukera eskuragarri egongo dela soil-soilik ordaintzeko modu hauetako bat erabiltzen baduzu: American Express, Affinity Card, MasterCard eta VISA.

"Baimendu ordainketa" dioen tokian klik egitean, kreditu-txartela zeurea dela edo opari-txartelaren edo abonu-txartelaren egiazko jabea zarela aitortzen duzu.

Baimenik gabeko sarbidearen arriskua ahalik eta gehien murrizteko, zure kreditu-txartelaren datuak kodetuko dira. Kreditu-txartelen erabilera jaulki dituzten erakundeen egiaztapen eta baimenei lotuta dago; hala, dagokion erakundeak ordainketa baimentzen ez badu, ez dugu inolako erantzukizunik izango entregak atzeratzeagatik edo ez entregatzeagatik, eta zurekin ezingo dugu kontraturik sinatu.

## **15. GONBIDATU GISA EROSI**

Web-orri honek gonbidatu gisa erosteko funtzionaltasuna du. Erosketa horrela eginez gero, zure eskaera izapidetu ahal izateko ezinbestekoak diren datuak bakarrik eskatuko zaizkizu.

Erosketa-prozesua amaitutakoan, erabiltzailea erregistratzeko edo erregistratu gabeko erabiltzaile gisa jarraitzeko aukera emango zaizu.

## **16. BALIO ERANTSIAREN GAINEKO ZERGA ETA FAKTURAZIOA**

Balio Erantsiaren Gaineko Zergari buruzko abenduaren 28ko 37/1992 Legearen 68. artikuluan xedatutakoari jarraituz, ulertuko da salgaiak Espainiako BEZa aplikagarri den lurraldean entregatuko direla baldin eta entrega-helbidea Espainiako lurraldean bada, Kanariak, Ceuta eta Melilla salbu. Legez une bakoitzean indarrean dagoen BEZa aplikatuko da, salgai bakoitzari dagokionaren arabera.

Kanarietarako, Ceutarako eta Melillarako eskaeren kasuan, entreegi ez zaie BEZik aplikatuko, 37/1992 Legearen 21. artikuluan ezarritakoaren arabera, baina bai lurralde horietako bakoitzean indarrean dagoen araudien arabera aplikagarri zaizkien zergak eta muga-zergak. Berariaz baimena ematen diguzu faktura euskarri elektronikoan egiteko, baina edozein unetan adieraz diezagukezu faktura bat paperean jaso nahi duzula; kasu horretan, faktura formatu horretan jaulki eta bidaliko dugu. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jarri behar duzu hori eskatzeko, eskura duzun edozein bitartekoren bidez eta doan.

## **17. ITZULKETEN POLITIKA**

## **17.1 Erosketa utziesteko legeko eskubidea**

### **Utziesteko eskubidea**

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa kontratatzen baduzu, kontratu hau utziesteko eskubidea izango duzu, 14 egun naturaleko epean eta arrazoirik eman beharrik gabe.

Utziesteko epea 14 egun naturalean amaituko da, zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, ondasunen jabetza materiala eskuratu duen egunetik zenbatzen hasita; zure eskaera osatzen duten ondasunak bereizita entregatu badira, epea 14 egun naturalean amaituko da ere, baina zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, azken ondasunaren jabetza materiala eskuratu duen egunetik zenbatzen hasita.

Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko, kontratua bertan behera uzteko erabakia jakinarazi beharko doizu ZARARI, Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña) helbidean, 900 814 900 telefonoan, webgunean eskuragarri dagoen txataren bidez, sare sozialen bidez (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp bidez, ageriko adierazpen elektronikoen baten bidez (adibidez, postaz edo posta elektronikoz bidalitako gutun bat). Baldintza hauen Eranskin gisa datorren atzera egiteko inprimakiaren eredia erabili ahalko duzu horretarako, baina ez da nahitaezkoa. Utziesteko epea betetzeko, eskubide hau erabiltzeko duzun asmoa jakinarazi baino ez duzu egin behar, dagokion epea bete aurretik.

### **Utziesteagatik ondorioak**

Atzera eginez gero, egindako ordainketa guztiak itzuliko dizkizugu, hasierako bidalketa-helbiderainoko entrega-gastuak barne (eskaintzen dugun oinarritzko entrega modalitate merkeenaren bestelako entrega-modalitate bat aukeratzekotan, horren gastu osagarriak izan ezik), behar ez bezalako atzerapenik gabe, kontratu hau utziestea erabaki duzula jakinarazi diguzunetik 14 egun naturaleko epean, gehienez ere. Hasierako transakzioarako erabili duzun ordainketa-bide bera erabiliko dugu itzulketa hori egiteko, zuk kontrakoa adierazi ezean, eta berariaz zehaztu beharko duzu itzulketa egiteko ordainketa-bidea. Ez du inolako gasturik jasan beharko diru-itzulketagatik. Aurrekoa gorabehera, diru-itzulketa atxiki ahal izango dugu ondasunak jaso arte, edo haiek itzuli izanaren froga bat aurkeztu arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera.

Produktuak zuzenean itzuli edo entregatu beharko dizkizugu erosketa egin duzun herrialde edo eskualde bereko ZARA edo Kiddy's Class edozein dendatan, horretarako gaitutako edozein entrega-gunetan, edo gure webgunean eskatu beharko diguzu itzultzeko mezulari/courier bat bidaltzea, arrazoirik gabeko atzerapenik gabe eta, nolana ere, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazten diguzun egunetik, gehienez, 14 egun naturaleko epean. Epea betetzat joko da ondasunak epe hori bukatu baino lehen itzuli badituzu.

Ondasunen itzulketa ez bada egiten Espainiako ZARA edo Kiddy's Class denda batean edo gaitutako entrega-gune batean, zuk ordaindu beharko duzu ondasunen itzulketaren kostu zuzena.

Ondasunen izaera, ezaugarri eta funtzionamendurako beharrezkoa ez den manipulazioaren ondorioz ondasunen balioa murrizten bada, zu izango zara horren erantzule bakarra.

## **17.2 Kontratua utziesteko eskubidea**

Kontsumitzaile eta erabiltzaileek legez onartuta duten eta aurreko 17.1 klausulan aipatzen den atzera egiteko eskubideaz gain, 30 emango dizugu produktuak itzultzeko, bidalketaren

berrespenetik zenbatzen hasita (hurrengo 17.3 klausulan aipatzen direnak izan ezik, horiek ez baitute atzera egiteko eskubiderik). Opari-txartelaren Erabilera-baldintzek arautzen dute opari-txartela itzultzeko modua.

Utziesteko eskubidearen kontratuzko epean produktuak itzuliz gero, baina legezko epea iraungi ondoren, produktuengatik ordaindutako prezioa itzuliko zaizu soilik. Zuk ordaindu beharko dituzu, ordea, produktua itzultzean eragindako kostu zuzenak, baldin eta ez baduzu Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendaren batean edo gaitutako entrega-gune batean itzultzen.

Atzera egiteko eskubidea erabili ahalko duzu, aurreko 17.1 klausulan ezarritakoaren arabera. Hala ere, kontratuan atzera egiteko legezko epea igaro ondoren hori egiteko asmoa duzula jakinarazten badiguzu, ondasunak 30 entregatu beharko dizkiguzu, bidalketa berretsi denetik zenbatzen hasita.

### **17.3 Xedapen orokorrak**

Ez duzu uko egiteko kontratu-eskubiderik izango honako produktu hauen horniduren kasuan:

- Artikulu pertsonalizatuak.
- Zigilatutako musika-CDak/DVDak, entregatu ondoren zigilutik kendu direnak.
- Osasun- edo higiene-arrazoiengatik zigilatu diren ondasunak, baldin eta entregatu ondoren zigilua kendu bazaie.

Kontratua utziesteko eskubidea aplikagarri izango da, soil-soilik itzultzen dituzun salgaiak jaso zenituen baldintza beretan itzultzen badituzu. Ez da dirurik itzuliko erabilitako (irekitzea ez da kontuan hartuko), entregatu ziren egoera berean ez dauden edo kalteren bat izan duten produktuak. Horregatik, kontu handiz zaindu beharko dituzu produktua(k) zure eskuetan daudenean. Mesedez, itzuli salgaia(k) jatorrizko paketatze guztiarekin, argibideekin eta dakartza(te)n bestelako dokumentuekin batera.

Itzulketak honako toki hauetan egin ahalko dituzu: erosketa egin duzun herrialde edo eskualde bereko ZARA edo Kiddy's Class dendetan, gaitutako edozein entrega-gunetan, edo zure etxera bidaliko dugun mezulari/Courier bati emanaz. Kontuan izan behar duzu itzulketa ZARA edo Kiddy's Class denda batean edo gaitutako entrega-gune batean ez egitekotan, zure gain izango direla itzulketaren zuzeneko kostuak.

#### Itzulketak ZARA edo Kiddy's Class dendetan:

Produktuak itzuli ahal izango dizkiguzu erosketa egin duzun herrialde edo eskualde bereko ZARA edo Kiddy's Class edozein dendatan. Kasu horretan, denda horietako batera joan eta, itzuli nahi dituzun produktuekin batera, Bidalketaren Berrespenean erantsita jaso zenuen tiket elektronikoa entregatu beharko duzu. Tiket hori webguneko zure kontuan eta mugikorrerako Zara aplikazioaren bidez ere eskura dezakezu. Tiket elektronikoa aurkeztu beharko duzu dendan; horretarako, erakutsi zure gailu mugikorraren pantailan edo aurkeztu tiket inprimatua.

#### Itzulketa entrega-gunean:

“Entrega-gunea” paketeak jasotzeko eta entregatzeko gunea da, non zerbitzu hori eskaintzen den, eta posta-zerbitzuak edo mezularitza-zerbitzuak erabiltzen duena. Itzultzeko aukera hori eskatzeko, webguneko edo aplikazioko “Nire kontua > Erosketak > Itzulketak” atalera joan eta azaldutako urratsak bete behar dituzu. Ondoren, zure kokapena edo helbidea erabil dezakezu hurbilen duzun entrega-gunea aurkitzeko, baita kokapen bakoitzak erabiltzen duen posta- edo mezularitza-zerbitzua aurkitzeko ere. Orduan, horietariko bat hautatu beharko duzu. Erosketa gonbidatu gisa egin baduzu, eskaerari buruz bidali dizkizugun mezu elektronikotan dagoen estekaren bidez eska dezakezu itzulketa.

QR bat bidaliko dizugu posta elektronikoz, paketeari erantsi eta entrega-gunean utz dezazun. Entrega-gunearen kokapena alda dezakezu gune berria posta/mezularitza-zerbitzu berberak erabiltzen duenetako bat bada, baina posta/mezularitza-zerbitzua ezin da aldatu.

Bidali artikulua jaso zenuen pakete berean, eta bete webguneko “Itzulketak” ataleko jarraibideak. Jatorrizko bilgarria jada ez baduzu, beste edozein bilgarri erabilia itzuli ditzakezu zure artikulua, beti ere ondo eta behar bezala itxita badago, artikulua galdu ez daitezen.

#### Itzulketak mezulari/Courier bidez:

Gurekin harremanetan jarri behar duzu gure itzulketa-eskaeraren bidez, bilketa etxean antola dezagun. Jatorrizko bilgarririk ez baduzu, edozein bilgarritan itzuli ahal izango duzu, baldin eta bilgarri horrekin artikulua galduko ez direla bermatzen bada, web orri honetako “ITZULKETAK” ataleko jarraibideei jarraituz. Gonbidatu gisa erosketa bat egin baduzu, produktuak postaz itzultzea eskatu ahal izango duzu. Horretarako, eskabidearen baieztapenarekin batera bidalitako esteka erabili beharko duzu. Beharreko egiaztapenak egin ondoren, mezu elektronikoa jasoko duzu, etiketarekin. Etiketa hori paketeari erantsi beharko diozu.

Mesedez, kontuan izan salgaiak itzultzean garraio-kostuak ordaindu ez badituzu, ordaindu behar ditugun gastuak zuri jasanarazteko baimena izango dugula. Espainiako ZARA denda jakin batzuetan dauden gailu elektronikoen bidez egindako eskaeren eta dendako kutxan ordaindutako itzulketen kasuan, itzuli nahi izanez gero, Espainiako ZARA edo Kiddy’s Class dendetan egin beharko da beti.

Kontuan izan, eskaera entregatu ondoren, atzera egiteko legezko edo kontratuzko eskubidea erabili nahi izanez gero, zuk zeuk garraioa antolatzen baduzu, eta, beraz, zerbitzu hori guk eskaini ez badugu, ezin izango dugula itzulketa-paketearen gaineko arriskua onartu ZARARI egotzi ezin zaizkion arrazoiekin zerikusirik ez badu.

Produktua aztertu ostean, ordaindutako kopuruak itzultzeko eskubidea duzun edo ez jakinaraziko dizugu. Garraio gastuen itzulketa bakar-bakarrik egingo da utziesteko eskubidea legezko epean gauzatzen denean eta eskaera osatzen duten salgai guztiak itzultzen direnean. Itzulketa lehenbailehen egingo da, gehienez ere 14 eguneko epean, utziesteko zenuen asmoa jakinarazi zenigun egunetik kontatzen hasita. Hala eta guztiz ere, diru-itzulketa atxiki ahal izango dugu ondasunak jaso arte, edo haiek itzuli izanaren frogara aurkeztu arte, lehenengo betetzen den baldintzaren arabera. Erosketa ordaintzeko erabili zenuen ordainketa-bide beraz egingo da beti itzulketa, itzulketarako opari-tiketa aurkezten denean izan ezik. Azken kasu horretan, txartel edo abonutiket bidez egingo da itzulketa. Zure gain hartuko duzu salgaiak itzultzeko kostua eta arriskua, arestian adierazi bezala. Zalantzaren bat izanez gero, gurekin harremanetan jar zaitezke gure harreman-bideen bidez edo 900 814 900 telefonora deituta.



Artikulu bat ezarritako epetik kanpo jasotzen badugu, egoera txarrean badago, eduki okerra badu edo, azken batean, kontratuan atzera egin ahal izateko ezaugarriak betetzen ez baditu, ez duzu zenbatekoa jasotzeko eskubiderik izango. Zurekin harremanetan jarriko gara, eta artikulu zure esku jarri eta bi (2) hilabete igaro ondoren jaso ez baduzu edo jasotzeari uko egin badiozu, ez gara erantzule izango, eta bertan behera utzitakotzat joko da. Paketea zuri itzultzearen kudeaketa posible denean, horren kostuak zuri egozteko baimena izango dugu.

Orobat, gogoratu itzulketa-paketearen edukia erantzule izango zarela ZARAK eskainitako itzulketa-aukeretako bat erabiltzen duzunean. ZARARI egotz ezin dakiokkeen itzulketa-paketearen edukian erroreren bat badago, dagokion kostuak jasanarazteko baimena izango dugu, zuri zuzendutako paketea itzultzea kudeatzea posible bada.

Nolanahi ere, indarrean dagoen legeriak xedatutako eskubide eta ekintzak salbuetsirik daude.

#### **17.4 Itzulketak Kanarrietan, Ceutan eta Melillan**

Kanariar Uharteetan, Ceutan edo Melillan entregatutako produktu bat aldatu edo itzuli nahi baduzu, Espainiako lurraldeko ZARA edo Kiddy's Class dendaren batera joan zaitezke, klausula honetan adierazitakoaren arabera. Hori egiterik ez badago, gurekin harremanetan jarri beharko duzu 900 814 900 telefono-zenbakian, salgaia mezulari batek jasotzea gurekin edo gure ordezkariaren batekin hitzartzeko, edo itzulketa zure kontura egiteko.

#### **17.5 Neurri aldaketa**

Erositako salgaiaren neurria zure beharretara egokitzen ez dela uste baduzu, eta legearen eta kontratuaren arabera atzera egiteko duzun egiteko eskubidearen kalterik gabe, neurri aldaketa eskatu ahal izango duzu webgune honetako "Nire kontua" ataleko "Eskaerak eta itzulketak" atalean, 30 eguneko epean, bidalketa-berrespenetik zenbatzen hasita, eta erositako lehen salgaia zein neurritatik aldatu nahi duzun aukeratu, baldin eta: (i) salgai bera bada, (ii) erositako lehen salgaiaren zenbateko bera edo handiagoa badu (kasu horretan, prezio-diferentzia ez zaizu egotziko), eta (iii) ordainketa modu jakin erabili badira (informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu Baldintza eta Zehaztapen hauetako 14. klausula). Kontuan izan aukera hori aurreko baldintzak betetzen direnean bakarrik erakutsiko dela.

Neurri aldaketa eskatu eta entrega-metodoa jarraian azaltzen diren artetik hautatu ondoren, produktua toki hauetako batean entregatu beharko duzu: (i) Espainiako edozein ZARA edo Kiddy's Class dendetan; (ii) etxera bidaliko dizugun mezulari/Courier bati entregatuta; edo, (iii) gaitutako entrega-gune batean. Nolanahi ere, produktua justifikatu gabeko atzerapenik gabe entregatu beharko duzu, eta gehienez 14 egun naturaleko epean, webgunean aldaketa eskatzen denetik zenbatzen hasita. Hiru aukeretako bakar batek ere ez dakar kostu gehigarririk zuretzat. Entregak Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendaren batean egiten badira, salgaiarekin batera bidalketa-berrespenarekin jaso zenuen tiket elektronikoa entregatu beharko duzu. Tiket hori webguneko eta Zara aplikazio mugikorreko kontuan ere egongo da gordeta, eta gailu mugikorraren pantailaren bidez modu digitalean edo inprimatuta aurkeztu beharko duzu. Guk antolatutako mezulari/courier bidezko entregean kasuan, jadanik jatorrizko bilgarririk ez baduzu, edozein bilgarritan itzuli ahal izango duzu, baldin eta bilgarri horrekin artikuluak ez galtzea bermatzen bada, webgune honetako "Eskaerak eta itzulketak" atalean aurkituko dituzun jarraibideei jarraituz.

Artikuluia Espainiako edozein ZARA edo Kiddy's Class dendatan edo zure etxera bidaliko dugun mezulari/Courier bati entregatzea hautatu baduzu, 2-3 laneguneko epean helaraziko dizugu eskaera berria, hau da, zuk hautatu duzun beste neurri bateko produktua, aldaketa eskatzen duzun egunetik zenbatzen hasita, eta, betiere, 30 eguneko gehieneko epean. Aukera horrek ez du kostu gehigarririk izango. Eskaera berri hori Erosketa Baldintzetan xedatutakoaren arabera arautuko da, atzera egiteko eskubideari dagokionez barne.

Gogoratu: webgunean aldaketa egiteko eskaera egin eta 14 egun igaro ondoren, ZARAK zure eskura jartzen dituen bitartekoen bidez hasiera batean erositako salgaia itzultzen ez baduzu, eskaera berriari dagozkion kostuak jasanarazteko baimena izango dugu, Erosketa Baldintzetan xedatutakoaren arabera.

## **17.6 Produktu akastunen itzulketa**

Produktua entregatzen zaizun momentuan kontratuan zehazten denarekin bat ez datorrela uste baduzu, jarri berehala gurekin harremanetan helburu horretarako dugun kanalen bidez, produktuaren datuak eta kaltea zein den adieraziz, edo deitu 900 814 900 telefono-zenbakira eta zer egin behar duzun azalduko dizugu.

Produktua itzuli ahal izango duzu erosketa egin duzun herrialde edo eskualde bereko ZARA edo Kiddy's Class edozein dendatan edo mezulari bati entregatuz (bilketa eskatzean zure etxera bidaliko duguna).

Itzulitako produktua arretaz aztertuko dugu, eta posta elektronikoz jakinaraziko dizugu, arrazoizko epe baten barruan, itzulketa edo ordezkapena (hala badagokio) bidezkoa den. Produktua ahalik eta azkarren itzuli edo aldatuko da, edozein kasutan ere 14 eguneko epean, ukatutako produktua itzul edo alda daitekeela berresten duen mezu elektronikoa bidaltzen dizugun egunetik zenbatzen hasita.

Tara edo akatsen batengatik itzulitako salgaiengatik ordaindutako zenbatekoak, benetan halakorik dagoenean, osorik itzuliko zaizkizu; salgaia entregatzeko ordaindutako entrega-gastuak eta guri itzultzeko ordaindu dituzun kostuak ere itzuliko zaizkizu. Erosketa ordaintzeko erabili zen ordainketa-bide berean egingo da itzulketa, itzulketarako opari-tiketa aurkezten denean izan ezik. Kasu horretan, Zara España SAK igorritako ZARAKo txartel edo abonu-tiket bidez itzuliko da dirua.

Nolanahi ere, indarrean dagoen legeriak xedatutako eskubideak bere horretan geratuko dira.

## **17.7 Atzerritik atzera egiteko eta eskaerak itzultzeko eskubidea.**

Espainia ez den Europar Batasuneko estatu kide batetik gure webgunearen bidez eskaera bat egin baduzu, aurreko 17.1, 17.2, 17.3, 17.4 eta 17.5 klausulak aplikagarri izango direlarik, mugapen bakarra hau da: guk antolatutako mezulari/courier baten bidezko itzulketa Espainiako jatorrizko entrega-helbidetik bakarrik egin daiteke.

Era berean, jakinarazten dizugu, ez dugula ( 17.6 klausulan ezarritakoa izan ezik eta 17.7 klausula aplikagarria ez denean) bidalketa-gastuak itzultzeko betekizunik Espainiako jatorrizko entrega-helbidera egindakoak ez badira, ezta Espainiako lurraldetik kanpo egindako itzulketa-gastuak ere.

## **18.ZARA EDITED**

ZARA EDITED. Webgune honek ZARA EDITED berariazko atal bat du, non, baldintza hauen eta atal horretako jarraibideen arabera, produktu jakin batzuk pertsonalizatu ahal izango baitira zuk

hautatutako testu eta karaktereak sartuta. Atal horretan zerbitzu horri buruzko informazio gehiago aurkituko duzu.

Arrazoi teknikoak edo gure borondatek kanpoko bestelako zioak direla eta, baliteke benetako koloreak, ehundurak eta neurriak pantailan erakutsitakoekin guztiz bat ez etortzea. Era berean, zuk

kontuan izan behar duzu jantzi pertsonalizatuak direnez, ezin izango direla produktu pertsonalizatuak itzuli edo aldatu.

Testuak eta produktuak pertsonalizatzearen gainerako elementuak erabiltzeko baimena duzula bermatzen duzu. Pertsonalizazioa ezeztatzeko eskubidea dugu, baita produktu pertsonalizatuaren eskaerak bertan behera uzteko ere, baldintza hauek betetzen ez badira. Hala ere, zu izango zara eskatutako pertsonalizazioaren erantzule bakarra. Pertsonalizatutako produktuak pertsonalizatzeari uko egin diezaiokegu edo eskaerak bertan behera utzi, pertsonalizazioa elementu desegokiak, hirugarrenen jabetzakoak edo beste edozein modu ez-zilegizkoak direla baderitzogu.

Ez dugu gure gain hartzen zerbitzu honen bidez erabiltzaileek sortutako pertsonalizazioaren parte diren testuak edo bestelako elementuak egiaztatzea, eta ez dugu eduki horiengatik erantzukizunik hartzen. Ez dugu bermatzen testuak edo bestelako elementuak zilegi direnik; horrenbestez, ez dugu inolako erantzukizunik hartzen ZARA EDITED atala erabiltzeak edozein erabiltzaile edota hirugarrenengan —partikularrak zein erakunde publiko edo pribatuak— zuzenean eta zeharka eragin ditzakeen kalteengatik, ezta atalarekin eta haren produktuekin harreman zuzena nahiz zeharkakoa dutenengatik ere.

## **19.BERMEAK**

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa kontratatzen baduzu, neurri zuzentzaileak hartzeko eskubidea duzu, dohainik, ondasunak onartzen ez badituzu. Web-orri honen bidez merkaturatzen ditugun produktuei buruzko bermeak eskaintzen dizkizugu, produktu mota bakoitzerako legez ezarritako baldintzetan, eta beraz, produktu hori entregatu eta hiru urteko epean adierazten den adostasun ezagatik erantzungo dizugu.

Produktuak kontratuarekin bat datozela ulertuko da kasu hauetan: (i) guk egindako deskribapenarekin bat datozenean eta webgune honetan aurkeztu ditugun ezaugarriak badituzte; (ii) mota bereko produktuek erabili ohi dituzten erabileretarako egokiak badira; eta, (iii) oinarriz espero daitezkeen mota bereko produktu baten ohiko kalitatea eta prestazioak badituzte. Horren haritik, produkturen bat ez baletor bat kontratuan jasotzen denarekin, horren jakinean jarri beharko gaituzu aurreko 17.6 atalean zehazten den prozedurari jarraituz, ondorio horretarako aurreikusitako edozein komunikazio-bide erabilita.

Saltzen ditugun produktuek, batez ere artisautzako produktuek, bere fabrikazioan erabiltzen diren material naturalen ezaugarriak aurkez ditzakete sarritan. Ezaugarri bereziak, hala nola salmenta, ehundura, korapilo eta kolore aldaketak, ez dira akats edo narrio gisa hartuko. Aitzitik, arrazoizkoa da halakorik aurkitzea, eta aintzakotzat hartu beharko litzateke. Kalitate goreneko produktuak bakarrik hautatzen ditugu; halere, saihestezinak dira ezaugarri naturalak eta produktuak banakako itxuraren zati gisa onartu behar dira.

Gure merkataritza-bermeak ez die eragingo indarreko legeriak aitortzen dizkizun eskubideei.

## **20. ERANTZUKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNETIK SALBUESTEA**

Baldintza hauetan berariaz bestelakorik adierazten ez den bitartean, gure web-orrian eskuratzen den edozein produkturen gaineko gure erantzukizuna produktu horren erosketa-preziora mugatuta dago.

Dena dela, eta legezko xedapen batek bestelakorik ez dioen bitartean, ez dugu inolako erantzukizunik onartuko honako galera hauengatik, edozein dela ere horien jatorria:

- (i) diru-sarreraren edo salmenten galerak;
- (ii) negozio-galera;
- (i) (iii) lortu gabeko irabaziak edo kontratuen galera;
- (iv) aurreikusitako aurrezkien galera;
- (v) datuen galera; eta,
- (vi) gestioan edo bulegoko ordutegian galdutako denbora.

Web-orri hau irekia denez eta informazio digitala biltegitratzean eta transmititzean akatsak gerta daitezkeenez, ez dugu bermatzen web-orri honen bidez transmititutako edo lortutako informazioaren zehaztasuna eta segurtasuna, non eta ez den berariaz kontrakorik ezartzen.

## **21. JABETZA INDUSTRIALA ETA INTELEKTUALA**

Aitortzen eta onartzen duzu webguneko material edo edukien gaineko copyright, marka erregistratu eta jabetza industrial eta intelektualaren gainerako eskubide guztiak guri edo haiek erabiltzeko lizentzia eman zigutenei dagozkigula une oro. Material hori guk edo hori erabiltzeko guri lizentzia eman zigutenek berariaz baimentzen dizugun moduan bakarrik erabili ahal izango duzu. Horrek ez dizu eragotziko web-orri honen erabilpena, zure eskaerari edo harremanetarako datuei buruzko informazioa kopiatzeko beharrezkoa den neurrian.

## **22. BIRUSAK, PIRATERIA ETA BESTELAKO ERASO INFORMATIKOAK**

Webgune hau behar bezala erabili behar duzu, zuzen, bertan birusak, troiarrak, harrak, bonba logikoak edo teknologikoki kaltegarria izan daitekeen bestelako edozein programa edo material nahita sartu gabe. Ez zara baimenik gabe sartzeko web-orri honetara, hori kokatuta dagoen zerbitzarira edo gure webgunearekin lotutako edozein zerbitzari, ordenagailu edo datu-baseetara. Konpromisoa hartzen duzu zerbitzu-ukatzeko edo banatutako zerbitzu-ukatzeko baten bitartez webgune hau ez erasotzeko.

Klausula hori ez betetzeak aplikatzeko den araudian tipifikatutako arau-hausteak ekar lezake. Agintaritzea eskudunei jakinaraziko diegu araudi horren edozein ez-betetze, eta horiei lagunduko diegu erasotzailearen identitatea jakin dadin. Halaber, klausula hau urratuz gero, berehala utziko diezu webgune hau erabiltzeko baimena izateari.

Ez gara erantzule izango zerbitzua ukatzeko eraso baten, birus baten edo zure ordenagailuari, ekipo informatikoari, datuei edo materialei teknologikoki kaltetu dakiekeen bestelako edozein programa edo materialarengatik web-orri honen erabilpenean, bertako edukiak jaistean edo horretatik birbideratzen den orrian eragindako edozein kalte edo galeragatik.

## **23.GURE WEB-ORRIKO ESTEKAK**

Gure web-orriak beste webgune batzuetarako estekak eta hirugarrenen materialak baldin baditu, esteka horiek informazio ondorioetarako besterik ez dira eskaintzen, eta guk ez dugu inolako kontrolik web-orri edo material horien edukiaren gainean. Hori dela eta, ez dugu gure gain inolako erantzukizunik onartzen horien erabilpenetik eratorritako edozein kalte edo galerarengatik.

## **24.IDATZIZKO JAKINARAZPENAK**

Araudi aplikagarriak ezartzen du bidaliko dizkizugun informazioaren edo komunikazioen zati bat idatzizkoa izan beharko duela. Webgune hau erabiltzean, jakinarazpen gehienak elektronikoki egingo direla onartzen duzu. Zurekin harremanetan jarriko gara posta elektronikoz, edo

informazioa emango dizugu webgune honetan oharrak jarritz. Kontratuaren ondorioetarako, baimena ematen duzu komunikatzeko bitarteko elektronikoa hau erabiltzeko, eta aitortzen duzu elektronikoki igortzen dizkizugun kontratu, jakinarazpen, informazio eta gainerako komunikazioek idatzizkoak izateko legezko betebeharrak betetzen dituztela. Baldintza honek ez du inolako eraginik izango legeak ematen dizkizun eskubideetan.

## **25.JAKINARAZPENAK**

Bidaltzen dizkizugun jakinarazpenak 900 814 900 telefonoaren bidez, webgunean dagoen txataren bidez, sare sozialen bidez (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp-en bidez helarazi beharko dizkizugu. Aurreko 24. klausulan xedatutakoaren arabera, eta kontrakoa xedatzen ez bada, komunikazioak bidali ahal izango dizkizugu zuk emandako helbide elektronikora edo zuk emandako posta-helbidera eskaera bat egiterakoan.

Jakinazpenak jasotzat joko dira gure webgunean argitaratzen diren unean bertan, mezu elektronikoa bat bidali eta 24 ordura, edo edozein gutunen franko-datatik hiru egunera. Jakinarazpena egin dela frogatzeko, nahikoa izango da frogatzea, gutun baten kasuan, helbide zuzena zuela, behar bezala zigilatuta zegoela eta behar bezala entregatu zela postetxean edo postontzi batean, eta, posta elektronikoa baten kasuan, gutun hori hartzaileak zehaztutako helbide elektronikora bidali zela.

## **26.ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK LAGATZEA**

Kontratua loteslea da zuretzat eta guretzat, baita gure oinordekoentzat, lagapen-hartzaileentzat eta kausadunentzat ere. Ezingo duzu kontratua edo horretatik eratorritako eskubide edo betebeharrak eskualdatu, utzi, kargatu edo beste edozein modutan transferitu, aurretik gure idatzizko baimenik izan gabe.

Kontratu bat edo horren ondoriozko eskubide edo betebeharren bat edozein unetan transmititu, laga, kargatu, azpikontratatu edo beste edozein modutan transferitu dezakegu, indarrean dagoen bitartean. Edozein zalantza saihesteko, eskualdaketa, lagapen, karga edo bestelako transferentzia horiek ez dute eraginik izango zuk, kontsumitzaile zaren aldetik, legez aitortuta dituzun eskubideetan, eta ez dituzte beste edozein modutan baliogabetu, murriztu edo mugatuko esanbidez zein isilbidez eman ahal izango genizkizukeen bermeak.

## **27.GURE KONTROLETIK KANPO DAUDEN GERTAERAK**

Ez gara erantzule izango gure gain hartutako betebeharren bat ez betetzeagatik edo atzeratzeagatik, baldin eta betebeharrak hori gure arrazoizko kontrolatik kanpo dauden gorabeherengatik ("Ezinbesteko Kausa") gertatu izan bada.

Ezinbesteko Kausen artean, gure arrazoizko kontrolpean ez dagoen edozein ekintza, gertaera, jardute-eza, ez-egite edo istripu egongo da, besteak beste, jarraian zehazten

direnak:

- a. Grebak, ugazaben itxiera edo bestelako errebindikazio-neurriak.
- b. Gizarte astindua, iraultza, inbasioak, eraso edo mehatxu terroristak, gerra (aitortua zein ez) edo gerra-mehatxua edo gerrarako prestaketak.
- c. Sutea, eztanda, ekaitza, uholdea, lurrikara, hondoratzea, izurria edo bestelako hondamendi naturalak.
- a. d. Trenak, itsasontziak, hegazkinak, motordun garraioak edo bestelako garraiobide erabiltzeko ezintasuna, bai publikoak bai pribatuak.
- e. Telekomunikazioko sistema publikoak zein pribatuak erabiltzerik ez izatea.
- f. Edozein gobernu edo agintaritzaren publikoren egintzak, dekretuak, legeria, araudia edo murrizketak. Betebeharrak bertan behera geratuko dira,

Ezinbesteko Kausak irauten duen bitartean, eta betebeharrak horiek betetzeko epea luzatuko da, Ezinbesteko Kausak irauten duen denbora berdinean. Arrazoizko bitarteko guztiak jarriko ditugu Ezinbesteko Kausa amaitzeko edo, Ezinbesteko Kausa hori gorabehera, gure betebeharrak betetzea ahalbidetuko digun irtenbideren bat aurkitzeko.

## **28.UKO EGITEA**

Kontratu bati edo Baldintza hauei lotuta zeuk onetsitako betebeharren bat bete dezazun guk ez eskatu arren, edo guri kontratu baten edo Baldintzen arabera dagozkigun eskubide edo ekintzaren bat ez gauzatu arren, ez du esan nahi eskubide edo ekintza horiekin loturiko eskubideak edo ekintzak ezeztatzen edo mugatzen direnik, eta zu ere ez zaitu betebeharrak horiek betetzetik salbuetsiko.

Guk eskubide edo ekintza zehatzen bati uko egiteak ez du berarekin ekarriko kontratutik edo Baldintzetatik erator daitezkeen beste eskubide edo ekintzei uko egitea. Guk Baldintza hauei loturiko bati edo kontratutik eratorritako eskubide edo ekintzaren bati uko egiteak ez du efekturik izango baldin eta uko egitea berariaz adierazten ez bada, eta idatziz gauzatu eta horren berri ematen ez bazaizu, Jakinarazpenei buruzko aurreko atalean ezarri bezala.

## **29.BALIOGABETASUN PARTZIALA**

Baldintza hauei loturiko bati edo kontratu bateko xedapenen bat baliogabea eta ondorioz gabekotzat jotzen bada agintaritzaren eskudunak emandako ebazpen irmo baten bidez, gainerako baldintzek indarrean jarraituko dute, eta baliogabetasun-adierazpen horrek ez die eragingo.

### **30.AKORDIO OSOA**

Baldintza hauek eta bertan aipatzen diren dokumentu guztiek osatzen dute zure eta gure arteko hitzarmen osoa Baldintzetan adierazitako helburuei dagokienez, eta aurretik zure eta gure artean hitzez edo idatziz egindako beste edozein hitzarmen, akordio edo hitzmate ordezkatzen dute.

Bi alderdiok onartzen dugu kontratu bat egitea onetsi dugula, beste aldeak egindako inolako adierazpen edo promesetan edo biek aurretik hasitako negoziazioetan egindako edozein adierazpen edo idazkitan ondoriozta daitekeenetik konfiantzarik izan gabe, Baldintza hauetan berariaz aipatutakoan izan ezik.

Bi alderdiok ez dugu ekintzarik burutuko beste alderdiak kontratu baten data baino lehen egindako adierazpen zalantzarri orenen aurrean, ez ahoz ez idatziz (zalantzazko adierazpen hori iruzurrez egin ez bada, behintzat), eta beste alderdiak burutu ahalko duen ekintza bakarria kontratua ez betetzeagatik izango da, Baldintza hauetan xedatutakoari jarraituz.

### **31.BALDINTZA HAUEK ALDATZEKO DUGUN ESKUBIDEA**

Guretzat gordetzen dugu Zehaztapenak eta Baldintzak aldatzeko eskubidea. Egiten diren aldaketak ez dira atzeraeraginezkoak izango.

Egiten ditugun aldaketekin ados ez bazaude, gure web-orria ez erabiltzea gomendatzen dizugu.

### **32.LEGEDI APLIKAGARRIA ETA JURISDIKZIOA**

Gure webgunearen erabilera eta haren bitartez egindako produktuen erosketa-kontratuak Espainiako legediak arautuko ditu.

Webgune honen erabilerari edo aipatu kontratuei lotuta sor litekeen edozein gatazka konpontzeko jurisdikzio ez-esklusiboa Espainiako epaitegi eta auzitegiarena izango da.

Kontsumitzaile gisa egin baduzu kontratua, klausula honetako ezerk ez du eraginik izango indarreko araudiak aitortzen dizkizun eskubideetan.

### **33.IRUZKINAK, IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK**

Zure iruzkin eta iradokizunak atsegin handiz jasoko ditugu. Iruzkin, iradokizun eta kontsulta horiek gure harremanerako bitartekoez edo Baldintza hauetako 2. klausulan adierazitako posta-helbidearen bidez bidaltzea eskatzen dizugu. Horrez gain, erreklamazio-orri ofizialak ditugu kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura. Horiek eska ditzakezu 900 814 900 telefono-zenbakira deituz edo gure harremanetarako bideak erabiliz.

Era berean, kexak eta erreklamazioak gure harremanetarako bideen edo [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) posta elektronikoen bidez bidali ahal izango dituzu. Bezeroarentzako arreta zerbitzuak ahalik eta lasterren erantzungo die, eta, nolana ere, legez ezarritako epean. Era berean, jakinaraziko dizugun identifikazio-gako batekin erregistratuko dira, eta horien jarraipena egiteko aukera emango dizu.

Kontsumitzailea bazara eta zure eskubideak urratu direla uste baduzu, kexa bidal diezagukezu [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) helbide elektronikora, epaiketaz kanpo konpon dadila eskatzeko.

Zentzu horretan, zure eta gure arteko erosketa kontratua online sinatu bada, gure webgunearen bitartez, EBko 524/2013 Araudian ezarritakoari jarraikiz, jakinarazten dizugu epaiketaz kanpo konpontzea eskatzeko eskubidea duzula, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> Internet helbidearen bitartez egindako erosketei dagokienez.

## 34.KONTAKTUA

Mesedez, kontuan izan info-es@zara.com helbide elektronikoa gaitzen dela ZARA ESPAÑA SA enpresaren identifikazio-datueta erraz eta zuzenean sartu ahal izateko, ondasunak merkaturatzen dituen sozietatea den aldetik, bai eta egoki irizitako kexak edo erreklamazioak jarri ahal izateko ere.

Iruzkinak, iradokizunak, kontsultak edo bestelako konturen bat bidaltzeko, harremanetarako ditugun ohiko baliabideen bidez bidal diezazkigukezu, hau da, 900 814 900 telefono zenbakira deituz, webguneko txata erabiliz, sare sozialak erabiliz (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp bidez.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsulta ezazu webguneko "Kontaktua" atala

Azken eguneratzea: 2023/02/01



**Atzera egiteko inprimaki-eredua (inprimaki hau bete eta bidali besterik ez duzu egin behar,**

**kontratuan atzera egin nahi baduzu)**

ZARA España SArri zuzendua, ZARA merkataritza-izenarekin jarduten duena, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (Coruña), Espainia helbidea eta [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) helbide elektronikoa dituena.

Honen bitartez jakinarazten dut salgai honen salmenta kontratuan atzera egin nahi dudala:

Eskaera-data/Jasotze-data (\*):

Kontsumitzailearen izena:

Kontsumitzailearen helbidea:

Kontsumitzailearen sinadura (formularioa paperean aurkezten bada soilik)

Eguna:

(\*) Ezabatu egokia ez dena

## **‘ZARA’ APLIKAZIOAREN FUNTZIONALITATEEN ERABILERA-BALDINTZAK ETA -ZEHAZTAPENAK**

Baldintza eta zehaztapen hauek (aurrerantzean, “Baldintzak”) arautzen dituzte, berariaz eta [www.zara.com](http://www.zara.com) webgunearen Erabilera eta Erosketa Baldintzekin batera, ZARA markaren aplikazioan dauden zerbitzuen eta funtzionaltasunen sarbidea eta erabilera (ondoren definituko den bezala). Hona hemen aplikazioaren prestazioak: (i) Aplikazioaren bidez produktuak erosteko aukera; erosketa horiek Online Dendan egindako erosketatzat joko dira, eta, beraz, [www.zara.com](http://www.zara.com) webguneko Erabilera eta Erosketa Baldintzen mende egongo dira; (ii) ZARA denda fisikoetan (aurrerantzean, eta dagokion erreferentziaren arabera, “Denda Fisikoa” edo “Denda Fisikoak”) ordainketak kudeatzeko aukera (aurrerantzean, “Wallet”); (iii) ZARA enpresaren online dendetan (aurrerantzean, “Online Denda”) egindako erosketen tiketak kudeatzea (biak Espainian Zara España SAU (IFZ: A-15022510) sozietateak kudeatzen ditu, helbidea Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, 15143 Coruña duena); eta, (iv) tiket elektronikoa edo erosketa elektronikoen egiaztagiria eskuratzeko aukera, soil-soilik horretarako balio duen QR kodea ZARA denda fisikoetan erakutsiz.

### **1. ZERBITZUAREN DESKRIBAPEN OROKORRA**

#### **1.1. Produktuak aplikazioaren bidez [www.zara.com](http://www.zara.com) webgunean eskuratzea**

Aplikazioak aukera ematen die bezeroei [www.zara.com](http://www.zara.com) gunean salgaiak eskuratzeko. Beraz, erosketa horiek online dendako erosketatzat hartuko dira, eta, ondorioz, [www.zara.com](http://www.zara.com) guneko erabilera- eta erosketa-baldintzen mende dago. Baldintza horiek onartu egin beharko dituzu erosketaren unean.

#### **1.2. Wallet funtzionaltasuna**

Wallet funtzionalitatea erabiliz, aukera hauek dituzu:

- i. Denda Fisikoetan egindako erosketei dagozkien **tiket elektronikoa eskuratzea**, Wallet-en bidez ordainketa abiarazi duenean edo (iv) eta (v) ataletan adierazitakoaren arabera eskatu edo sortu dituenean. Halaber, eskura izango dituzu online dendako tiket elektronikoa;
- ii. **Ordainketa- eta opari-txartelak kudeatzea**: aukera ematen du denda fisikoetan Wallet erabiliz hasten diren ordainketak egiteko erabiliko diren txartelak gehitzeko. Online salmentako Erosketa Azkarra aukeraren bidez gordetako txartelak lehendik ere baldin badaude, horiek automatikoki egongo dira erabilgarri Wallet bidezko ordainketarako txartel modura aktibatu ahal izateko.

Beste txartel baten datuak sartzean, baimena ematen diguzu gorde nahi dituzun txartelen zein opari-txartelen baliotasuna egiaztatzeko. Horretarako, baliteke zure txartelean zordunketaren bat egin behar izatea, mikroordainketaren segurtasun-sistemaren bitartez.

Mikroordainketa horren zenbatekoa itzuli egingo zaizu eragiketa burutzen denetik hasi eta hilabete bateko epean beranduenez jota. Txartelak kudeatzeaz gain, Wallet zerbitzuak horiei lotutako pasahitzak sortzea eskatu ahalko dizu, aplikazioa abiarazten den gailuan gaituta diren segurtasun-mekanismoen arabera.

**iii. Wallet bidez ordaintzen hastea:** Wallet bidezko ordainketak horretarako prestatutako Denda Fisikoetan kudeatzeko, dagokion dendako langileek emango dizkizuten jarraibideei egin beharko diezu kasu.

Dena dela, Wallet bidez ordainketak egiten hasteko, kontuan izan behar duzu App-ak sortutako QR kodea aurkeztu beharko diezula dendakoei, Denda Fisikoaren kutxa-eremuan gaitutako bitarteko teknikez haiek egiazta eta irakur dezaten.

Wallet-ek, aplikazioa abiarazten den gailuan gaituta diren segurtasun-mekanismoen arabera, Wallet Pasahitza sartzea eskatu ahalko du ordainketa kudeatzeko QR kodea sortu ahal izateko.

Wallet bidez hasitako ordainketetan, jakinaren gainean jartzen zara eta onartu egiten duzu tiket elektronikoa bat emango zaizula eta ez duzula paperezko euskarridun tiketik jasoko. Denda Fisiko batean Wallet bidez ordainketa bat hasten duzunean, ordainketa hasterakoan hautatzen duzun txartelean kargatuko zaizu zenbatekoa.

Salgaiak, horiek erosi ondorengo ordainketari ekitea baimentzen duzun unean ematen dira, dendakoei QR kodea aurkeztu eta Denda Fisikoaren kutxa-eremuan gaitutako bitarteko teknikez irakurri ondoren.

Wallet bidez ordaintzen hasitako erosketek dagokion Denda Fisikoak ezarrita dituen erosteko baldintzak bete beharko dituzte beti. Hori dela eta, zure eta dagokion denda fisikoaren arteko kontratuarekin lotutako erreklamazioak Zara España SAUri bidali behar zaizkio, edo kasu jakin horretan aplikatzekoa bada, adibidez, Espainia ez den beste herrialde batzuetan kokatutako denda fisikoetan egin direlako, kasuan kasuko enpresaren aurrean. Wallet doako zerbitzua da.

Hala ere, txartel jaulkitzaileak komisioak kobra ditzake horrekin egindako ordainketengatik. Informazio gehiagorako, kontsulta itzazu zure txartelaren jaulkitzailearekin duzun kontratuko zehaztapenak. Era berean, zure telekomunikazio-zerbitzuen operadoreak kobra diezazuke Wallet-era sartzeko telekomunikazio-sarea erabiltzeagatik.

Informazio gehiagorako, kontsulta itzazu zure sarearen hornitzailearekin duzun kontratuko baldintzak. Adierazitako establezimenduetan baino ezingo da erabili Wallet ordainketak abiarazteko. Erabat debekaturik dago Wallet bestelako xedeetarako erabiltzea.

Beraz, erabiltzaile izatetik kentzeko eta, ondorioz, zure kontua ezerezteko eskubidea izango dugu; bai eta behar ez bezalako edo iruzurrezko erabilera egiten duen edota Wallet Baldintza hauetan nahiz Wallet-i, Aplikazioari edo Zerbitzuari aplikatu dakiekeen legezko beste testuetan jasotzen diren arau eta prozedurak betetzen ez dituen erabiltzaileari dagokion erantzukizunak eskatzeko eskubidea ere.

- iv. **Tiketak “eskaneatzea”:** paper formatuan den tiket baten kopia digitala egin daiteke, tiketak inprimaturik daraman QR kodea eskaneatuta. Une horretatik aurrera, itzulketak egin ahal izango dituzu denda fisikoetan, tiketa erabiliz, une bakoitzean aplikatzekoak diren baldintzetan, ZARAREN merkataritza-politikaren arabera eta, nolahi ere, indarrean dagoen legeriaren arabera.
- v. **Tiket elektronikoa eskuratzea:** Denda Fisikoetan erosketaren ordaintzean, tiketa formatu elektronikoan jasotzea eska dezakezu. Horretarako, Aplikazioan agertuko zaizun QR kodea erakutsi behar duzu, eta tiketa automatikoki Aplikaziora igorriko da.

Une horretatik aurrera, tiket hori erabili ahal izango duzu Denda Fisikoetan aldaketak zein itzulketak egiteko, une bakoitzean ZARAREN merkataritza-politikaren arabera aplikatzekoak diren zehaztapen eta baldintzen baitan, eta betiere indarrean den legeriari jarraituz.

Horrelakoetan ez da paperezko euskarrian tiketik emango. **Beraz, ulertu beharra dago QR hau erabiltzean berariaz eskatzen ari zarela tiket digitala edo erosketaren frogagiria formatu digitalean igortzea. Horrenbestez, uko egiten diozu hura paperean jasotzeari. Edonola ere, nahi duzun guztietan eskatu ahal izango duzu tiketa paperean. Horretarako, jarri harremanetan gure Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin, ZARA webgunean aurki daitekeen edozein komunikabideren bidez.**

Nolanahi ere, Wallet-en edozein funtzionaltasunetan lehenespenez aplikatuko da tiket elektronikoei edo aplikagarria den bestelako edozeini buruzko araudi erregulatzailerak, zeinaren mende geratzen baitira Baldintza hauek.

Erabiltzaile gisa baja ematea erabakiko bazenu, hori izapidetzeko prozesuan aukera izango duzu Aplikazioan gordeta dituzun tiket guztiak horretarako adierazten duzun helbide elektronikora bidaltzea eskatzeko.

### **1,3. Denda Fisikoetan egindako erosketengatik tiket elektronikoa lortzeko funtzionalitate espezifikoak**

Erabiltzaile erregistratua bazara eta, beraz, Aplikazioa instalatuta baduzu, baina ordainketa-txartelik erregistratu nahi ez baduzu (Wallet funtzionaltasunari dagokiona), Aplikazioan automatikoki QR kode bat agertuko zaizu, tiket elektronikoa eta ordainketa-ziurtagiri elektronikoak Aplikazioan jaso ahal izateko.

**QR hori erabiltzean berariaz eskatzen ari zara tiket digitala edo erosketaren frogagiria formatu digitalean igortzea. Horrenbestez, uko egiten diozu hura paperean jasotzeari. Edonola ere, nahi duzun guztietan eskatu ahal izango duzu tiketa paperean. Horretarako, jarri harremanetan gure Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin, ZARA webgunean aurki daitekeen edozein komunikabideren bidez.**

## **2. APLIKAZIOAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUEN ESKURAGARRITASUNA**

ZARA aplikazioaren edozein funtzionalitate edo guztiak edozein unetan, diskrezio osoz eta aurrez abisatu gabe aldatzeko, eteteko edo ezabatzeko eskubidea izango dugu, beti ere aplikagarria den legeria errespetatuz, bai orokorrean bai erabiltzaile batentzat edo gehiagorentzat, eta baita, halaber, Zerbitzu osoaren edo zati baten erabilgarritasuna zehaztapen berberetan aldatzeko, eteteko edo ezabatzeko ere.

### **3. ERANTZUKIZUNA**

Erantzukizunaren bazterketa legez mugatzen den kasuetan izan ezik, ez gara ZARA aplikazioaren funtzionaltasunak erabiltzeak zuri ekar diezazkizukeen kalteen erantzule.

ZARA aplikazioa soilik prestatuta dagoen asmoetarako erabiltzeko konpromisoa hartzen duzu, eta beraz, ez duzu hori bidegabeki edo iruzurrez erabiliko, eta enpresaren edo hirugarren baten aurrean erantzule izango zara behar ez bezala erabiltzearen ondorioz sor litezkeen kalteengatik.

Kasu hauetan zure ardura izango da:

- a) hala dagokionean, App-ari, SIM txartelei, posta elektronikoko helbideei edota edozein pasahitzi lotutako zure ekipoa edo terminalak guri jakinarazi gabe baimena eman diozun hirugarren batek erabiltzen dituenean.
- b) Aplikazioaren funtzionaltasunak erabiltzean erroreak edo akatsak gertatzen direnean, zure hardware, software, gailu edo terminalen funtzionamendu akastunaren ondorioz edo aplikazioa exekutatzen den gailuan beharrezko segurtasun-mekanismoak ez ezartzeagatik.

### **4. APP-AREN JABETZA INTELEKTUAL ETA INTELEKTUALEKO ESKUBIDEAK ETA BESTE ESKUBIDE BATZUK**

Wallet eta Aplikazioaren parte den edo barne den elementu oro Sozietatearen edo hori erabiltzeko baimena eman duten hirugarrenen jabetzekoa da, edo horien kontrolpean dago. Aurrerantzean, “Jabetza” deituko zaio bere osotasunean horri guztiorri.

Erabiltzaileak konpromisoa hartzen du honako elementu hauek inolaz ere ez kentzeko, ezabatzeko, aldatzeko, manipulatzeko edo aldatzeko:

- Sozietateak edo eskubideen legezko titularrek jabetza intelektual edo industrial kontuan euren jabetzari gehitzen dizkieten ohar, legenda, seinale edo ikur guztiak (esate baterako, copyright, ©, ® eta ™, etab.).

- Jabetzak eduki ditzakeen babesteko edo identifikatzeko gailu teknikoak (esaterako, ur markak, hatz markak, etab.). Erabiltzaileak aitortzen du Sozietateak ez diola Baldintza hauen bitartez haren Jabetzari edo hirugarren batzuen jabetzakoak direnei buruzko inolako eskubiderik uzten edo eskualdatzen.

Sozietateak horiek eskuratu eta erabiltzeko baino ez du baimentzen erabiltzailea, eta Baldintza hauetan azaltzen diren baldintzei jarraiki gainera.

Erabiltzaileek ez dute baimenik Jabetzaren erabilera komertziala dakarten jarduerak kopiatzeko, banatzeko (mezu elektronikoak eta Internet barne), transmititzeko, komunikatzeko, aldatzeko, eraldatzeko, lagatzeko edo beste edozein modutan hedatzeko, ez partzialki ez osorik, ustiapen-eskubideen titular legitimoak idatziz emandako berariazko baimenik izan ezean.

Jabetzaren eskuratzea eta erabilera norberaren xederako izango da beti eta edonon, ez da merkataritza xedetarako izango.

Sozietateak beretzat gordetzen ditu Jabetzari buruz dagozkion eskubide guztiak, modu adierazgarrian eta ez mugatzailean horien gainean dituen jabetza intelektual eta industrialeko eskubide guztiak barne.

Sozietateak ez dio erabiltzaileari klausula honetan berariaz jasotzen den Jabetzari buruzko bestelako lizentzia edo baimenik ematen. Sozietateak, halaber, beretzat gordetzen du Baldintza hauen arabera emandako lizentziak edozein unetan eta edozer arrazoiengatik azkentzeko edo aldatzeko eskubidea.

Aurrekoaren kalterik gabe, Sozietateak legezko ekintzak abiarazi ahalko ditu erabiltzaileak kasu hauetan egiten duen edozein erabilpenengatik:

- ez bada egiten hemen azaldutako zehaztapen eta baldintzak jarraituz;
- Sozietatearen edo hirugarren legezko titular baten jabetza intelektualen, industrialen edo antzekoen eskubideak hausten edo urratzen baditu; edo aplikagarri den edozein araudi hausten badu.

Erabiltzaileek ez dute baimenik Jabetzaren erabilera komertziala dakarten jarduerak kopiatzeko, banatzeko (mezu elektronikoak eta Internet barne), transmititzeko, komunikatzeko, aldatzeko, eraldatzeko, lagatzeko edo beste edozein modutan hedatzeko, ez partzialki ez osorik, ustiapen-eskubideen titular legitimoak idatziz emandako berariazko baimenik izan ezean.

Jabetzaren eskuratzea eta erabilera norberaren xederako izango da beti eta edonon, ez da merkataritza xedeetarako izango.

Sozietateak beretzat gordetzen ditu Jabetzari buruz dagozkion eskubide guztiak, modu adierazgarrian eta ez mugatzailean horien gainean dituen jabetza intelektual eta industrialeko eskubide guztiak barne.

Sozietateak ez dio erabiltzaileari klausula honetan berariaz jasotzen den Jabetzari buruzko bestelako lizentzia edo baimenik ematen.

Sozietateak, halaber, beretzat gordetzen du Wallet Baldintza hauen arabera emandako lizentziak edozein unetan eta edozer arrazoirengatik azkentzeko edo aldatzeko eskubidea. Aurrekoaren kalterik gabe, Sozietateak legezko ekintzak abiarazi ahalko ditu erabiltzaileak kasu hauetan egiten duen edozein erabilpenengatik:

- ez bada egiten hemen azaldutako zehaztapen eta baldintzak jarraituz;
- Sozietatearen edo hirugarrenengo legezko titular baten jabetza intelektualen, industrialen edo antzekoen eskubideak hausten edo urratzen baditu; edo aplikagarri den edozein araudi hausten badu.