

# OSTO- JA KÄYTTÖEHDOT

## ZARA SUOMI

### 1. JOHDANTO

Tässä asiakirjassa (yhdessä siinä mainittujen asiakirjojen kanssa) määritetään ehdot, joita sovelletaan tämän sivuston [www.zara.com/fi](http://www.zara.com/fi) käyttöön ja sivustolla olevien tuotteiden ostoon (jäljempänä ”ehdot”).

Pyydämme sinua lukemaan ehtomme, evästekäytäntömme ja tietosuojakäytäntömme (jäljempänä ”tietosuojakäytännöt”) huolellisesti ennen sivustomme käyttöä. Kun käytät tätä sivustoa tai teet sen kautta tilauksen, olet tietoinen siitä, että nämä ehdot ja tietosuojakäytännöt sitovat sinua, joten jos et hyväksy kaikkia ehtoja ja tietosuojakäytäntöjä, sinun ei tulisi käyttää tätä sivustoa.

Näitä ehtoja saatetaan muokata. On sinun vastuullasi lukea ne säännöllisesti, sillä sopimuksen tekohetkellä (kuten jäljempänä määritetään) tai sivuston käyttöhetkellä voimassa olevia ehtoja sovelletaan. Jos sinulla on kysyttävää ehdoista tai tietosuojakäytännöistä, voit ottaa meihin yhteyttä käyttämällä sivustolla/sovelluksessa olevaa yhteydenottolomaketta.

Sopimus (kuten alla määritely) voidaan valintasi mukaan tehdä millä tahansa kielellä, jolla ehdot ovat saatavilla tällä sivustolla.

### 2. TIETOMME

Tavaroiden myynti tämän sivuston kautta tapahtuu nimellä ”ZARA” yrityksen ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3) toimesta, jonka rekisteröity osoite on Aleksanterinkatu 19, 00100 Helsinki.

### 3. TIETOSI JA KÄYNTISI TÄLLÄ Sivustolla

Antamasi tiedot ja henkilötiedot käsitellään tietosuojakäytäntöjen mukaisesti. Käyttäessäsi tätä sivustoa hyväksyt tietojen ja henkilötietojen käsittelyn ja vakuutat kaikkien antamiesi tietojen olevan oikein ja totuudenmukaisia.

### 4. Sivustomme käyttö

Käyttäessäsi tätä sivustoa ja tehdessäsi sen kautta tilauksia suostut seuraavaan:

- i. Käyttämään tätä sivustoa ainoastaan laillisesti päteviin kyselyihin ja tilauksiin.
- ii. Olemaan tekemättä vilpillisiä tai petollisia tilauksia. Jos perustellusti epäillään, että tämän tyyppinen tilaus on tehty, meillä on oikeus peruuttaa se ja ilmoittaa siitä asiaankuuluville viranomaisille.
- iii. Toimittamaan meille totuudenmukaiset ja tarkat sähköpostiosoitteesi, postiosoitteesi ja/tai muut yhteystietosi. Annat meille myös luvan käyttää näitä tietoja ottaaksemme sinuun tarvittaessa yhteyttä (katso tietosuojakäytäntömme).

Jollet toimita meille kaikkia tarvitsemiamme tietoja, et voi tehdä tilaustasi.

Tehdessäsi tilauksen tämän sivuston kautta vakuutat olevasi yli 18-vuotias ja laillisesti oikeutettu tekemään sopimuksia.

## **5. PALVELUN SAATAVUUS**

Tällä sivustolla tarjotut tuotteet voidaan toimittaa ainoastaan Suomessa sijaitseviin paikkoihin.

Jos haluat tilata tämän sivuston kautta tuotteita muusta EU:n jäsenvaltiosta kuin Suomesta, voit tietenkin tehdä sen; huomaa kuitenkin, että tilatut tuotteet voidaan toimittaa vain Suomessa olevaan ZARA-myyvälään tai toimitusosoitteeseen.

## **6. SOPIMUKSEN VIRALLISTAMINEN**

Näiden ehtojen sisältämät tiedot ja tämän sivuston sisältämät tiedot eivät ole myyntitarjous vaan tarjouspyyntö. Välillämme ei ole mitään tuotteeseen liittyvää sopimusta, ennen kuin olemme nimenomaisesti hyväksyneet tilauksesi. Jos tarjoustasi ei hyväksytä ja tiliäsi on jo veloitettu, kyseinen summa palautetaan kokonaisuudessaan.

Tehdäksesi tilauksen sinun on noudatettava verkko-ostosmenettelyä ja napsautettava ”Valtuuta maksu”. Tämän jälkeen saat sähköpostiviestin, joka vahvistaa tilauksesi vastaanottamisen (”tilausvahvistus”). Muista, että tämä ei tarkoita, että tilauksesi on hyväksytty, koska se on tarjous, jonka teet meille ostaaksesi yhden tai useamman tuotteen. Kaikki tilaukset edellyttävät hyväksyntäämme, josta sinulle ilmoitetaan sähköpostilla, jossa vahvistamme, että tilaus lähetetään (”toimitusvahvistus”). Toimitusvahvistukseen liitetään tilaustietosi sisältävä sähköinen tosite (”E-tosite”). Välillämme oleva sopimus tuotteen ostamisesta (”sopimus”) on virallinen vasta, kun lähetämme sinulle toimitusvahvistuksen.

Vain toimitusvahvistuksessa luetellut tuotteet ovat sopimuksen alaisia. Emme ole velvollisia toimittamaan sinulle mitään muuta tilaamatonta tuotetta, ennen kuin olemme tilausvahvistuksessa vahvistaneet, että sellainen on lähetetty.

## **7. TUOTTEIDEN SAATAVUUS**

Kaikki tuotetilaukset riippuvat tuotteiden saatavuudesta. Tähän liittyen, jos tuotteiden toimittamisessa on vaikeuksia tai kyseistä tuotetta ei ole varastossa, varaamme oikeuden toimittaa sinulle tietoa tilattavissa olevista korvaavista tuotteista, jotka vastaavat samaa laatua tai arvoa tai ylittävät ne. Jollet halua tilata korvaavia tuotteita, hyvitämme sinulle maksamasi summan.

## **8. KIELTÄYTYMINEN TILAUKSEN KÄSITTELYSTÄ**

Varaamme oikeuden poistaa minkä tahansa tuotteen tältä sivustolta koska tahansa sekä oikeuden poistaa tai muuttaa mitä tahansa sivuston materiaalia tai sisältöä.

Vaikka teemme aina kaikkemme pystyäksenne käsittelemään kaikki tilaukset, voi tulla poikkeuksellisia tilanteita, jotka pakottavat meidät kieltäytymään tilauksen käsittelemisestä tilausvahvistuksen lähettämisen jälkeen, ja varaamme oikeuden tehdä näin koska tahansa.

Me emme ole vastuussa sinulle tai kenellekään kolmannelle osapuolelle minkään tuotteen poistamisesta tältä sivustolta, minkään materiaalin tai sisällön poistamisesta sivustolta tai siitä, ettemme käsittele tilausta tilausvahvistuksen lähettämisen jälkeen.

## **9. TOIMITUS**

### **9.1 Tavallinen toimitus**

Huolimatta edellä olevasta lausekkeesta 7 koskien tuotteiden saatavuutta ja lukuun ottamatta äärimmäisiä olosuhteita, teemme kaikkemme lähettääksenne tilauksen, joka sisältää kussakin toimitusvahvistuksessa luetellut tuotteet, ennen kyseisessä toimitusvahvistuksessa mainittua päivämäärää tai, jos toimituspäivämäärää ei ole määritelty, siinä arvioidussa ajassa, joka annettiin toimitustapaa valittaessa, ja joka tapauksessa enintään 30 päivän sisällä tilausvahvistuksesta.

Virtuaalisten lahjakorttien osalta lähetämme ne tilauksen tekohetkellä ilmoitettuna päivänä.

Kaikesta huolimatta viivytyksiä saattaa esiintyä erilaisista syistä, kuten tuotteiden muokkauksista, ennalta arvaamattomista olosuhdemuutoksista tai toimitusalueesta, johtuen.

Jos mistä tahansa syystä emme pysty pitämään kiinni toimituspäivästä, ilmoitamme sinulle tilanteesta ja annamme sinulle tilaisuuden jatkaa ostoprosessia sekä ilmoitamme sinulle uuden toimituspäivän, tai annamme sinulle mahdollisuuden peruuttaa tilauksesi, jolloin hyvitämme sinulle koko maksetun summan. Muistathan joka tapauksessa, että emme tee kotitoimituksia lauantaisin tai sunnuntaisin, paitsi kun kyse on virtuaalisesta lahjakortista, joka toimitetaan määrittämänäsi päivänä.

Näiden ehtojen puitteissa ”toimitus” ymmärretään suoritetuksi tai tilaus ”toimitetuksi” heti, kun sinä otat tai joku ilmoittamasi kolmas osapuoli ottaa fyysisesti vastaan tuotteet, minkä todisteena on allekirjoitus tilauksen vastaanottamisesta sovitussa toimitusosoitteessa.

Virtuaalisen lahjakortin katsotaan olevan toimitettu lahjakortin käyttöehtojen mukaisesti ja joka tapauksessa päivänä, jona se lähetettiin ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

### **9.2 Pikatoimitus**

Jos päätät noutaa tilauksesi myymälästä ja tällainen valittu myymälä voi tarjota ”Pikatoimitus”-palvelun, tilauksesi voidaan toimittaa ennen sivustollamme ilmoitettuja päivämääriä.

Jos myymälä on aktivoinut ”Pikatoimitus”-palvelun tilauksellesi ja kun tilaus on saatu valmiiksi, otamme sinuun yhteyttä kertoaksemme, että se on valmis noudettavaksi. Voit noutaa tilauksen joko

henkilökohtaisesti (esittämällä tilausnumeron ja henkilöllisyystodistuksen) tai sen voi noutaa henkilö, joka on nimetty noutamaan tilaus puolestasi. Tällöin nimetyn henkilön on esitettävä tilausnumero ja henkilöllisyystodistuksensa.

Tavaroiden myynti ”Pikatoimitus”-palvelun kautta tapahtuu yrityksen ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3) toimesta, jonka rekisteröity osoite on Aleksanterinkatu 19, 00100 Helsinki. Puh. nro +46 8 545 22 900. Koska kyseessä on etämyynti, nämä ehdot koskevat sinua, jos ostoksesi tehdään ”Pikatoimitus”-palvelun kautta, jollei muista sovellettavista määräyksistä muuta johdu.

## **10. KYKENEMÄTTÖMYYS TOIMITTAA**

Jos tilauksesi toimittaminen on mahdotonta, yritämme löytää turvallisen paikan, johon sen voi jättää. Jos emme löydä turvallista paikkaa, tilauksesi palautetaan varastollemme. Jätämme myös viestin, jossa kerromme, missä tilauksesi on ja mitä sinun tulee tehdä, jotta se toimitetaan sinulle uudelleen. Jos et ole toimituspaikalla sovittuun aikaan, pyydämme sinua ottamaan meihin yhteyttä ja sopimaan toimituksen toiselle päivälle.

Jos 15 päivän kuluessa siitä, kun tilauksesi on toimitettavissa, sitä ei meistä riippumattomista syistä ole pystytty toimittamaan sinulle, oletamme sinun haluavan purkaa sopimuksen, ja se irtisanotaan. Sopimuksen irtisanomisen seurauksena palautamme sinulle kaikki maksamasi maksut, mukaan lukien toimituskulut (lukuun ottamatta ylimääräisiä kuluja, jotka johtuvat valitsemastasi toimitustavasta, joka on jokin muu kuin tarjoamamme perustoimitustapa) ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa 14 päivän sisällä sopimuksen irtisanomisesta. Huomioithan, että sopimuksen päättymisestä johtuviin kuljetuskuluihin saattaa tulla ylimääräisiä kuluja, jotka meillä on oikeus periä sinulta.

Tätä lauseketta ei sovelleta virtuaaliseen lahjakorttiin, jonka toimitus hoidetaan lahjakortin käyttöehtojen ja edellä olevan lausekkeen 9 ehtojen mukaan.

## **11. TUOTTEIDEN RISKIN JA OMISTAJUUDEN SIIRTO**

Tuoteriskit ovat sinun vastuullasi toimitushetkestä alkaen. Tuotteiden omistajuus siirtyy sinulle, kun olemme saaneet kaikki maksusuoritukset, mukaan lukien toimituskulut, tai toimitushetkellä (kuten määritelty edellä olevassa lausekkeessa 9), jos se tapahtuisi myöhempänä ajankohtana.

## **12. HINTA JA MAKSAMINEN**

Tuotteiden hinnat ovat ne, jotka on määritelty sivustollamme, lukuun ottamatta selkeitä virheitä. Vaikka teemmekin kaikkemme varmistaaksemme, että sivustollamme mainitut hinnat ovat oikeita, virheitä saattaa esiintyä. Jos löydämme virheen minkä tahansa tilaamasi tuotteen hinnassa, tiedotamme sinulle siitä mahdollisimman nopeasti ja tarjoamme sinulle mahdollisuuden vahvistaa tilauksesi sen oikealla hinnalla tai peruuttaa sen. Jos emme saa sinuun yhteyttä, tilaus todetaan peruutetuksi ja hyvitämme sinulle kaikki maksamasi summat kokonaisuudessaan.

Emme ole velvollisia toimittamaan sinulle mitään tuotetta virheelliseen edullisempaan hintaan (vaikka olisimme lähettäneet tilausvahvistuksen), jos virhe hinnassa on itsestään selvä ja selkeä ja olisi kohtuullista olettaa sinun itse huomanneen virheellisen hinnan.

Sivuston hintoihin sisältyy ALV, mutta niihin ei sisälly toimituskuluja, jotka lisätään kokonaishintaan, kuten osto-oppaan Toimituskulut-kohdassa on kerrottu. Hinnat voivat muuttua milloin tahansa. Tästä huolimatta, paitsi kuten edellä on määritetty, muutokset eivät koske tilauksia, joista olemme jo lähettäneet tilausvahvistuksen.

Valittuasi kaikki tuotteet, jotka haluat ostaa, ne lisätään ostoskoriisi, ja seuraava vaihe on tilauksen käsittely ja maksun suorittaminen. Tähän päästäksesi sinun tulee seurata ostotapahtuman vaiheita ja täyttää tai tarkistaa kussakin vaiheessa pyydettyt tiedot. Lisäksi voit muuttaa tilauksesi sisältöä koko ostotapahtuman ajan ennen maksun suorittamista. Ostotapahtuman yksityiskohtaiset ohjeet saat osto-oppaasta. Lisäksi, jos olet rekisteröitynyt käyttäjä, tiedot kaikista tekemistäsi tilauksista löytyvät kohdasta ”Oma tili”.

Maksutavoiksi hyväksytään Visa, Mastercard, American Express, Klarna, PayPal ja Apple Pay (iOS-sovelluksen kautta). Lisäksi voit maksaa ostoksesi kokonaan tai osittain ITX Finland Oy:n myöntämällä lahjakortilla tai ZARA-kupongilla. Huomaa, että vaihtoehto **Koon vaihtaminen** ei ole käytettävissä, kun ostoon on käytetty PayPalia tai Apple Payta.

Huomioithan, että Fashion Retail, S.A., jonka kotipaikka on osoitteessa Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, Coruña (Espanja) ja joka on rekisteröity A Coruñan kaupparekisteriin, nide 3425, sivu 49, C-47731, ensimmäinen merkintä ja verotunnistenumero A-70301981, kerää ja tekee hyvitykset ITX Finland Oy:n puolesta (Y-tunnus: 1544441-3) kaikkien tämän verkkoalustan kautta suoritettujen maksujen osalta.

Luottokorttitietosi salataan luvattoman käytön riskin minimoimiseksi. Saatamme tilauksesi suoritamme esivaltuutuksen kortillesi varmistaaksemme, että sillä on tarpeeksi varoja maksun suorittamiseen. Maksu veloitetaan kortiltasi, kun tilaus lähtee varastoltamme. Voit maksaa tilauksesi myös ”käteisellä toimituksen yhteydessä”, mikä tarkoittaa, että maksat tuotteen myymälässä noutaessasi sen. Maksutavat ovat siinä tapauksessa ne, jotka hyväksytään ZARA-myymälöissä Suomessa.

Jos käyttämäsi maksutapa on PayPal tai Klarna, veloitus tehdään vahvistaessamme tilauksesi. Napsauttaessasi kohtaa ”Valtuuta maksu” vahvistat, että luottokortti on sinun, että olet PayPal-tilin valtuutettu käyttäjä tai että olet lahjakortin tai kupongin valtuutettu omistaja.

Luottokorttimaksulle vaaditaan kortin myöntäneen tahon vahvistus ja valtuutus, mutta jos se ei valtuuta maksua, me emme ole vastuussa minkäänlaisesta toimituksen myöhästymisestä tai epäonnistumisesta, emmekä pysty tekemään sopimusta kanssasi.

Valtuutat nimenomaisesti meidät laatimaan laskun sähköistä maksua varten. Tästä huolimatta voit koska tahansa ilmoittaa haluavasi paperilaskun, jolloin laadimme laskun ja lähetämme sen sinulle pyydettyssä muodossa.

### **Tilaaminen ja maksaminen myymälässä olevien elektronisten laitteiden kautta**

Jos teet tilauksesi jonkin tietyissä myymälöissä saatavilla olevan elektronisen laitteen kautta, sinun on noudatettava laitteessa näkyviä ostotapahtuman vaiheita sekä täytettävä tai tarkistettava kussakin vaiheessa pyydetty tiedot. Voit muuttaa tilauksesi sisältöä koko ostotapahtuman ajan ennen maksun suorittamista. Valitset maksutavan ja sen, tarvitsetko lahjakuitin (jos sellainen on saatavilla), ennen kuin teet tilauksen. Huomaa, että sitova tilaus tehdään silloin, kun painat laitteen näytössä näkyvää asianmukaista ”Valtuuta maksu” -painiketta, ja sinun on maksettava tilauksesi, kun se on tehty.

Maksutavoiksi hyväksytään Visa, Mastercard tai American Express, ja edellä mainitut kortin vahvistustarkistuksia ja valtuutusta koskevat ehdot ovat voimassa. Huomaa, että lahjakortteja ei voi käyttää maksutapana, kun tilaus tehdään elektronisten laitteiden kautta myymälöissä. Sinulle voidaan myös antaa mahdollisuus maksaa tilauksesi kassalla, jolloin maksu voidaan suorittaa millä tahansa näissä myymälöissä käytettävissä olevalla maksuvälineellä.

## **13. TUOTTEIDEN OSTAMINEN VIERAILIJANA**

Sivustolta voi ostaa tavaroita myös vierailijana. Tämän tyyppisen oston yhteydessä sinulta pyydetään ainoastaan tietoja, jotka ovat välttämättömiä tilauksesi käsittelemiseksi. Ostotapahtuman lopuksi sinulle tarjotaan mahdollisuutta rekisteröityä käyttäjäksi tai jatkaa ei-rekisteröityneenä käyttäjänä.

## **14. ARVONLISÄVERO**

Kaikkia tämän sivuston/sovelluksen kautta tehtyjä ostoja koskee lakisääteinen arvonlisävero (ALV). Tällä sivustolla/sovelluksessa näkyvät hinnat sisältävät ALV:n.

## **15. VAIHTO-/PALAUTUSKÄYTÄNTÖ**

### **15.1 Lakisääteinen peruutusoikeus**

#### Peruutusoikeus

Jos teet sopimuksen kuluttajana, sinulla on oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän sisällä syytä ilmoittamatta.

Peruutusaika umpeutuu 14 päivän kuluttua siitä, kun sinä tai kolmas osapuoli, joka on muu kuin kuljettaja ja jonka sinä olet osoittanut, ottaa fyysisesti vastaan tuotteet tai, useampien tuotteiden ollessa kyseessä yhdessä tilauksessa erikseen toimitettuna, 14 päivän kuluttua siitä, kun sinä tai kolmas osapuoli, joka on muu kuin kuljettaja ja jonka sinä olet osoittanut, ottaa fyysisesti vastaan tilauksen viimeisen tuotteen.

Peruutusoikeuden käyttämiseksi voit ilmoittaa meille kirjoittamalla osoitteeseen ITX Finland Oy, c/o Fashion Retail S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), Espanja, tai

kirjoittamalla meille käyttämällä sivustolla/sovelluksessa olevaa yhteydenottolomaketta, päätöksestäsi peruuttaa tämä sopimus yksiselitteisellä lausunnolla (esimerkiksi postitse tai sähköpostitse lähetetty kirje). Voit käyttää liitteessä 1 olevaa peruutuslomakemallia, mutta se ei ole pakollista.

Peruutusajan noudattamiseksi riittää, että lähetät ilmoituksesi peruutusoikeutesi käyttämisestä ennen kuin peruutusaika umpeutuu.

#### Peruutuksen seuraukset

Jos peruutat tämän sopimuksen, hyvitämme sinulle kaikki sinulta saamamme maksut, mukaan lukien toimituskulut (lukuun ottamatta lisäkuluja, jotka voivat aiheutua valitsemastasi toimitustavasta, joka on muu kuin meidän tarjoamamme edullisin standardin mukainen toimitustapa) alkuperäiseen toimituspaikkaan, ilman aiheetonta viivytystä, ja kaikissa tapauksissa viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun olet ilmoittanut meille päätöksestäsi peruuttaa sopimus. Maksamme sinulle hyvityksen käyttämällä samaa maksumenetelmää, jota käytit alkuperäisen maksun yhteydessä. Tämänkaltaisesta takaisinmaksusta ei aiheudu sinulle mitään kuluja. Huolimatta edellä mainitusta maksamme hyvityksen vasta, kun olemme saaneet tuotteet takaisin tai sinulta todisteen niiden palauttamisesta, kumpi vain tulee nopeammin.

Palautat tuotteen meille ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona ilmoitit meille sopimuksen peruuttamisesta. Määräajan noudattamiseksi riittää, jos palautat tuotteet tai annat todisteen asiasta ennen kuin 14 päivän määräaika on umpeutunut.

Huomaa, että ne tuotteet, jotka on alun perin tilattu elektronisen laitteen kautta myymälässä ja jotka maksettiin kyseisen myymälän kassalla edellä olevan kohdan **Tilaaminen ja maksaminen myymälässä olevien elektronisten laitteiden kautta** mukaisesti, voi palauttaa vain ZARA-myymäälään Suomessa, muut palautusmenetelmät on suljettu pois.

Olet vastuussa käsittelystä aiheutuneesta tuotteiden arvon alentumisesta vain, jos se aiheutuu muusta kuin mikä on tarpeen tuotteiden luonteen, ominaisuuksien ja toimintojen määrittämiseksi.

#### **15.2 Sopimuksellinen peruutusoikeus**

Sen lisäksi, että kuluttajilla ja käyttäjillä on lakisääteinen peruutusoikeus, joka on mainittu edellä olevassa lausekkeessa 15.1, myönnämme sinulle myös toimitusvahvistuksesta alkaen 30 päivää aikaa palauttaa tuotteet (lukuun ottamatta alla lausekkeessa 15.3 mainittuja tuotteita, joita peruutusoikeus ei koske); lakisääteinen peruutusoikeus ja sopimuksellinen peruutusoikeus ovat siten osittain limittäisiä ja lasketaan eri ajankohdista alkaviksi. Lahjakorttien palauttamiseen sovelletaan lahjakortin käyttöehtoja.

Mikäli palautat tuotteet sopimuksellisen peruutusoikeuden aikarajan puitteissa, kun lakisääteinen määräaika on kulunut umpeen, hyvitetään sinulle vain kyseisistä tuotteista maksamasi summat (toimituskulut pois lukien). Olet vastuussa tuotteen palauttamisesta aiheutuvista suorista kustannuksista, jos palautusta ei tehdä jättämällä tuote ZARA-myymäälään Suomessa tai valtuutetun toimituspaikan kautta

Suomessa. Tässä tapauksessa sinun on palautettava tuote sekä toimitusvahvistukseen liitetty tulostettu E-tosite.

Voit käyttää peruutusoikeuttasi edellä olevan lausekkeen 15.1 mukaisesti, mutta jos kuitenkin ilmoitat meille sopimuksen peruuttamisesta lakisääteisen peruutusajan umpeuduttua, sinun on kaikissa tapauksissa palautettava tuotteet meille 30 päivän sisällä toimitusvahvistuksen päivämäärästä.

### **15.3 Yleiset ehdot**

Sinulla ei ole oikeutta peruuttaa sopimusta, kun se on tehty jonkin seuraavassa luetellun tuotteen toimitusta varten:

- i. Muokatut tuotteet
- ii. Musiikki-CD:t/DVD:t ilman niiden alkuperäistä pakkausta.
- iii. Sinetöidyt tuotteet, joita ei terveys- ja/tai hygieniasyistä voida palauttaa ja joiden sinetti on avattu toimituksen jälkeen.

Oikeuttasi peruuttaa sopimus sovelletaan yksinomaan tuotteisiin, jotka palautetaan samassa kunnossa kuin ne on vastaanotettu.

Alun perin ”käteisellä toimituksen yhteydessä” myymälän kassalla maksettujen tavaroiden palautus ja maksunpalautus on aina suoritettava ZARA-myymäloissä Suomessa. Lisäksi, jos 10 päivää on kulunut siitä, kun ”käteisellä toimituksen yhteydessä” -tilaus oli saatavilla noutamista ja myymälässä maksamista varten (olet saanut tästä vahvistuksena sähköpostiviestin ”Vahvistus tilauksen saapumisesta myymälään”) eikä tilausta ole noudettu meistä riippumattomista syistä, katsomme, että haluat peruuttaa sopimuksen, ja pidämme sitä irtisanottuna.

Hyvitystä ei makseta, jos tuotetta on käytetty enemmän kuin vain sen tutkimiseksi tavalla, jolla se olisi voitu tehdä myymälässä, eikä tuotteista, jotka eivät ole samassa kunnossa kuin toimitettaessa tai tuotteista, jotka ovat vahingoittuneet. Pidä siis huolta tuotteesta/tuotteista, kun ne ovat sinun hallussasi. Palauta tuotteet käyttämällä tuotteiden alkuperäisiä pakkausmateriaaleja tai pakkaamalla ne mukaan, ja palauta myös tuotteiden mukana toimitetut mahdolliset ohjeet ja muut asiakirjat.

#### Palautus ZARA Suomi -myymälään

Voit palauttaa tuotteen minkä tahansa ZARA Suomi -myymälän asianmukaiselle osastolle (lukuun ottamatta outlet-myymäloitä). Palauttaessasi tuotteen myymälään sinun on mentävä kyseisen myymälän asianmukaiselle osastolle ja esitettävä tuote sekä toimitusvahvistukseen liitetty E-tosite. Voit esittää E-tositteen joko näyttämällä sitä digitaalisesti matkapuhelimellasi tai tuomalla myymälään tulosteen E-tositteesta.

#### Palautukset Suomessa valtuutettujen toimituspisteiden kautta

Voit palauttaa tuotteen jättämällä sen mihin tahansa Suomessa valtuutettuun toimituspisteeseen. Tässä tapauksessa sinun on pyydettävä palauttamista käyttämällä ”Oma tili” -kohdan ”drop-off-palautus”-menetelmää, jolloin lähetämme sinulle sähköpostitse pakettiin kiinnitettävän palautuslapun, ja paketti on



jätettävä mihin tahansa Suomessa valtuutettuun toimituspisteeseen. Palauta tuote siinä pakkauksessa, jossa sen vastaanotit, ja noudata verkkosivuston ”Palautukset”-kohdassa annettuja ohjeita. Jos olet tehnyt ostoksesi vieraana, voit pyytää tuotteen palauttamista Suomessa valtuutetun toimituspisteen kautta käyttämällä linkkiä, joka lähetettiin sinulle yhdessä tilausvahvistuksen kanssa. Kun olet tehnyt asianmukaiset vahvistukset, saat pakkaukseen kiinnitettävän palautuslapun sisältävän sähköpostin ja voit palauttaa paketin johonkin edellä mainituista valtuutetuista toimituspisteistä.

Jos et halua käyttää kumpaakaan saatavilla olevista maksuttomista palautusmenetelmistä, olet vastuussa palautuskustannuksista ja sinun on sisällytettävä palautukseen tuloste E-tositteesta. Muistathan, että jos haluat palauttaa tuotteita rahtiveloituksena, voimme veloittaa sinulta kyseisestä palautuksesta meille aiheutuneet kulut. Tämä on säädetty yleiset ehdot -osiossa, koska se vaikuttaa sekä lakisääteiseen että sopimukselliseen peruuttamisoikeuteen.

Tuotteen tutkimisen jälkeen ilmoitamme sinulle, onko sinulla oikeutta hyvitykseen maksamiesi summien osalta. Toimituskulut hyvitetään, jos peruutusosoikeutta on käytetty lakisääteisen määräajan puitteissa, ja kaikki tuotteet, joista kyseinen paketti koostuu, palautetaan. Hyvitys maksetaan mahdollisimman nopeasti ja kaikissa tapauksissa 14 päivän kuluessa siitä päivästä, jona ilmoitit meille peruutusaikeestasi. Huolimatta edellä mainitusta maksamme hyvityksen vasta, kun olemme saaneet tuotteet takaisin tai sinulta todisteen niiden palauttamisesta, kumpi vain tulee nopeammin. Hyvitys maksetaan aina sitä maksumenetelmää käyttämällä, jota käytit ostosta maksaessasi.

Tuotteen palauttamisesta aiheutuvat kulut ja riskit ovat sinun vastuullasi, kuten edellä todettu. Jos sinulla on kysyttävää, voit ottaa meihin yhteyttä sivustolla/sovelluksessa olevan yhteydenottolomakkeen kautta.

#### **15.4 Viallisten tuotteiden palautus**

Tapauksissa, joissa mielestäsi tuote ei toimitushetkellä vastaa sitä, mitä sopimuksessa on sovittu, sinun tulee ottaa meihin välittömästi yhteyttä sivustolla/sovelluksessa olevan yhteydenottolomakkeen kautta, mainiten tuotetiedot sekä kuvaten vaurio, jossa neuvomme, miten sinun tulee toimia.

Tuote palautetaan edellä kohdassa 15.3 kuvatulla tavalla.

Tutkimme palautetun tuotteen huolellisesti ja ilmoitamme sinulle sähköpostitse kohtuullisen ajan kuluessa, voidaanko tuote hyvittää tai vaihtaa (tarpeen mukaan). Tuotteen hyvitys tai vaihtaminen toteutetaan mahdollisimman pian ja kaikissa tapauksissa 14 päivän sisällä päivästä, jona lähetimme sähköpostiviestin vahvistaen, että tuotteen palautusta tai vaihtoa ollaan järjestämässä.

Summat, jotka on maksettu minkä tahansa todellisen vian tai vaurion takia palautetuista tuotteista, hyvitetään kokonaisuudessaan, mukaan lukien tuotteiden lähettämiseen liittyvät toimituskulut ja tuotteiden palauttamisesta aiheutuneet kohtuulliset kulut. Hyvitys maksetaan sitä maksumenetelmää käyttämällä, jota käytit ostosta maksaessasi.

Kaikki voimassa olevan lainsäädännön tunnustamat oikeudet turvataan kaikissa tapauksissa.

### 15.5 Koon vaihtaminen

Jos ostamasi tuote on mielestäsi väärän kokoinen, voit ehkä pyytää koon vaihtamista joutumatta maksamaan ylimääräistä toimitusmaksua uudesta tuotteesta, joka lähetetään sinulle edellyttäen, että palautat alkuperäisen tuotteen.

Tämä ei vaikuta peruutusoikeuteesi, joka on edelleen olemassa lakisääteisesti ja sopimuksellisesti. Voit pyytää koon vaihtamista tämän sivuston ”Oma tili” -kohdan ”Tilaukset ja palautukset” -osion kautta.

Valitse tuotteen uusi koko, ja edellyttäen, että

- (i) tuote on sama,
- (ii) sen hinta sivustolla on yhtä suuri tai suurempi kuin hinta, jonka olet maksanut alkuperäisestä tuotteesta (mutta huomaa, että vain tässä tapauksessa sinua ei veloiteta hinnasta) ja
- (iii) vain tiettyjä maksutapoja on käytetty (ks. lisätiedot näiden käyttöehtojen lausekkeesta 12), voit pyytää koon vaihtamista. Huomaa, että mahdollisuus vaihtaa alkuperäisen tuotteen kokoa näkyy ja on äytettävissä vain, kun kaikki nämä edellytykset täyttyvät.

Kun olet pyytänyt vaihtamista ja valinnut asianmukaisen palautusmenetelmän, sinun on palautettava alkuperäinen tuote joko mihin tahansa ZARA-myymälään Suomessa tai valtuutettuun toimituspisteeseen Suomessa. Sinun on palautettava tuote ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 kalenteripäivän kuluessa sivustolla tehdystä vaihtopyynnöstä. Kumpikaan tuotteen palautusvaihtoehdoista ei aiheuta sinulle lisäkustannuksia.

Jos palautat tuotteen mihin tahansa ZARA-myymälään Suomessa, sinun tulee tuotteen lisäksi esittää toimitusvahvistukseen liitetty E-tosite joko digitaalisesti mobiililaitteeltasi tai toimittamalla meille siitä tuloste. Jos palautat tuotteen lähettämällä sen meille, sinun tulee palauttaa se samassa pakkauksessa, jossa sait sen, ja liittää mukaan myös tuloste toimitusvahvistukseen liitetystä E-tositteesta sekä noudattaa tämän sivuston ”Tilaukset ja vaihdot” -osion ohjeita.

Kun olet valinnut palautusmenetelmäsi, lähetämme erillisenä tilauksena tuotteen uudessa koossa 2–3 työpäivän sisällä vaihtamisen pyyntöpäivästä ja joka tapauksessa viimeistään 30 päivän kuluessa kyseisestä päivästä. Tämä vaihtoehto ei aiheuta sinulle lisäkustannuksia. Tähän uuteen tilaukseen sovelletaan käyttöehtoja, mukaan lukien peruutusoikeuden käyttäminen.

Huomaa, että jos et ole palauttanut alkuperäistä tuotetta 14 kalenteripäivän kuluessa sivustolla tehdystä vaihtopyynnöstä, meillä on oikeus veloittaa uuden tilauksen mukaiset kustannukset, jollei käyttöehdoista muuta johdu.

### 15.6 Ulkomailta tehtyjen tilausten peruutus- ja palautusoikeutus

Jos olet tilannut tuotteita muusta EU-maasta kuin Suomesta, muista, että tuotteiden palauttaminen tämän **VAIHTO-/PALAUTUSKÄYTÄNNÖN** mukaisesti koskee vain kyseisiä alkuperäisiä valtuutettuja toimituspisteitä Suomessa.

Haluamme myös ilmoittaa sinulle, että meillä ei missään tilanteessa ole (lukuun ottamatta lausekkeessa 15.4 mainittuja tilanteita, joihin tätä lauseketta 15.6 ei sovelleta) velvollisuutta maksaa toimituskuluja muihin kohteisiin kuin alkuperäiseen toimitusosoitteeseen eikä palautuskuluja Suomen ulkopuolelta.

## **16. VASTUU JA VASTUUSTA LUOPUMINEN**

Jollei näissä ehdoissa ole toisin ilmoitettu, meidän vastuumme sivustoltamme hankittuun tuotteeseen rajoittuu ainoastaan kyseisen tuotteen ostohintaan.

Huolimatta edellä mainitusta, vastuutamme ei poissuljeta eikä rajoiteta seuraavissa tilanteissa:

- i. huolimattomuudestamme aiheutuneet kuolin- tai henkilövahinkotapaukset
- ii. petos tai harhaanjohtaminen tai
- iii. mitkä tahansa tapaukset, joissa vastuumme poissulkeminen tai rajoittaminen tai sen yrittäminen olisi laitonta tai kiellettyä.

Huolimatta edellä olevasta ja siten kuin on lain puitteissa sallittua ja elleivät nämä ehdot muuta osoita, emme kannu minkäänlaista vastuuta seuraavista menetyksistä, huolimatta niiden alkuperästä:

- i. tulojen tai myynnin menetys
- ii. liiketoiminnan menetys
- iii. voittojen tai sopimusten menetys
- iv. ennustettujen säästöjen menetys
- v. tietojen menetys ja
- vi. hallintoajan tai toimistoajan menetys.

Johtuen tämän sivuston avoimesta luonteesta ja digitaalisen tiedon tallentamisessa ja välittämisessä tapahtuvista mahdollisista virheistä, emme takaa tämän sivuston välittämän tai sen kautta saadun tiedon paikkansapitävyyttä tai turvallisuutta, ellei siitä ole nimenomaisesti ilmoitettu.

Kaikkien tällä sivustolla näytettyjen tuotteiden kuvaukset, tiedot ja materiaalit annetaan ”sellaisinaan”, ilman ilmaistuja tai oletettuja takuita, lainsäädännön edellyttämiä takuita lukuun ottamatta. Tässä mielessä, jos olet tekemässä sopimusta kuluttajana tai käyttäjänä, olemme velvollisia toimittamaan tuotteita, jotka ovat sopimuksen mukaisia, ja olemme sinulle vastuussa, jos ne eivät toimitushetkellä vastaa sovittuja tuotteita.

On selvää, että tuotteet vastaavat sopimusta, jos ne

- (i) vastaavat antamaamme kuvausta ja omaavat tällä sivustolla esittämämme ominaisuudet,
- (ii) sopivat niihin tarkoituksiin, joihin tuotteita yleensä käytetään, ja
- (iii) edustavat sitä laatua ja suorituskykyä, jotka ovat tavanomaisia samantyyppisille tuotteille ja joita voidaan kohtuudella odottaa. Siinä määrin kuin laki sen sallii, emme anna mitään takuita, lukuun ottamatta takuita, joita ei voi lakisääteisesti olla antamatta kuluttajien ja käyttäjien hyväksi.

Myymillämme tuotteilla, erityisesti artesaanituotteilla, on usein niiden valmistamiseen käytettyjen luonnonmateriaalien ominaisuudet. Näitä ominaisuuksia, kuten vaihtelua rosoisuudessa, pinnassa, solmuissa ja väreissä, ei voida pitää vikoina tai vaurioina. Sinun tulee päinvastoin olettaa, että niitä on, ja arvostaa niitä. Tuotteemme edustavat aina parasta mahdollista laatua, mutta luonnonmateriaaleilla on omia ominaisuuksiaan, ja ne tulee hyväksyä osana tuotteen yksilöllistä ulkoasua.

Tämän lausekkeen ehdot eivät vaikuta oikeuksiisi kuluttajana ja käyttäjänä eikä oikeuteesi peruuttaa sopimusta.

## **17. IMMATERIAALIOIKEUDET**

Ymmärrät ja hyväksyt, että kaikki tähän sivustoon kuuluvaan materiaaliin tai sisältöön liittyvät tekijänoikeudet, rekisteröidyt tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat meille tai niille, jotka antavat meille luvan niiden käyttöön. Voit käyttää kyseistä materiaalia vain siinä määrin kuin me tai käyttöluvan antajat nimenomaan annamme luvan. Tämä ei estä sinua käyttämästä tätä sivustoa siinä määrin kuin on välttämätöntä, jotta voisit kopioida tietoja tilaukseesi tai yhteystietoihin liittyen.

## **18. VIRUKSET, PIRATISMI JA MUUT TIETOKONEHYÖKKÄYKSET**

Et saa väärinkäyttää tätä sivustoa esimerkiksi lähettämällä sille tietoisesti viruksia, troijalaisia, matoja, logiikkapommeja tai muita haittaohjelmia tai materiaalia, joka on teknisesti vahingollista tai haitallista. Et saa yrittää hankkia luvaton pääsyä tälle sivustolle, palvelimelle, jolla sivusto sijaitsee, tai millekään sivustoomme liittyvälle palvelimelle, tietokoneelle tai tietokantaan. Lupaudut olemaan kohdistamatta tälle nettisivustolle minkäänlaista palvelunestohyökkäystä tai hajautettua palvelunestohyökkäystä.

Tämän lausekkeen rikkomista pidetään sovellettavissa määräyksissä määritettynä rikkomuksena. Raportoimme kaikista tämän määräyksen rikkomuksista asianmukaisille viranomaisille ja toimimme heidän kanssaan yhteistyössä saadaksemme selville hyökkääjän henkilöllisyyden. Vastaavasti, jos tätä lauseketta ei noudateta, sivuston käyttöoikeus päättyy välittömästi.

Me emme ole vastuussa mistään vahingosta tai haitasta, joka johtuu palvelunestohyökkäyksestä, viruksesta tai mistä tahansa muusta haittaohjelmasta tai teknisesti vahingollisesta tai haitallisesta materiaalista, joka voi vaikuttaa tietokoneeseesi, IT-laitteistoosi, tietoihisi tai materiaaleihisi sen vuoksi, että käytät tätä verkkosivustoa tai lataat sisältöä siltä tai sivustoilta, joille tämä sivusto sinut ohjaa.

## **19. LINKIT SIVUSTOLTAMME**

Jos sivustollamme on linkkejä muille sivustoille ja kolmansien osapuolten materiaaleihin, mainitut linkit on tarjottu ainoastaan tiedontarjoamistarkoituksessa, eikä meillä ole mahdollisuutta vaikuttaa kyseisten sivustojen sisältöön tai materiaaleihin. Siitä syystä emme ota mitään vastuuta mistään niiden käytön aiheuttamista vahingoista tai haitoista.

## **20. KIRJALLINEN VIESTINTÄ**

Sovellettavat määräykset vaativat, että osa sinulle lähettämistämme tiedoista tai ilmoituksista on kirjallisessa muodossa. Käyttämällä tätä sivustoa suostut siihen, että suurin osa viestintäämme on sähköisessä muodossa. Otamme sinuun yhteyttä sähköpostitse tai tarjoamme sinulle tietoa julkaisemalla ilmoituksia tällä sivustolla. Sopimustarkoituksessa hyväksyt tämän sähköisen viestinnän käytön ja sen, että kaikki sopimukset, ilmoitukset, tiedot ja muut sähköisesti sinulle lähettämämme viestit täyttävät lakisääteiset vaatimukset sen lähettämisestä kirjallisessa muodossa. Tämä ehto ei vaikuta lain myöntämiin oikeuksiisi.

## **21. ILMOITUKSET**

Toivomme sinun lähettävän ilmoituksesi meille sivustollamme/sovelluksessamme olevan yhteydenottolomakkeemme kautta. Edellä olevan lausekkeen 20 mukaan, ja mikäli muuta ei ole määrätty, voimme lähettää sinulle ilmoituksia joko sähköpostitse tai tilauksen tekemisen yhteydessä antamaasi postiosoitteeseen.

Ilmoitukset katsotaan vastaanotetuiksi ja oikein toteutetuiksi heti, kun ne on julkaistu sivustollamme, 24 tuntia sähköpostin lähettämisestä tai kolme päivää minkä tahansa kirjeen lähetyspäivämäärästä. Todistukseksi ilmoituksen lähettämisestä riittää se, että todistaa, kirjeen ollessa kyseessä, että se on lähetetty oikeaan osoitteeseen, oikealla postimaksulla ja toimitettu asianmukaisesti postitoimistoon tai -laatikkoon, ja sähköpostin ollessa kyseessä, että ilmoitus on lähetetty vastaanottajan määrittämään sähköpostiosoitteeseen.

## **22. OIKEUKSIEN JA VELVOLLISUUKSIEN SIIRTO**

Sopimus sitoo meitä molempia, kuten myös kummankin osapuolen seuraajia, siirron saajia ja perijöitä.

Sinulla ei ole oikeutta välittää, luovuttaa, periä tai millään muullakaan tapaa siirtää sopimusta tai mitään siihen perustuvista oikeuksista tai velvollisuuksista ilman meiltä etukäteen saatua kirjallista suostumusta. Meillä on oikeus välittää, luovuttaa, periä, teettää alihankintana tai millä tahansa muulla tavalla siirtää sopimus tai mikä tahansa siihen perustuva oikeus tai velvollisuus koska tahansa sopimuksen voimassaoloaikana. Välttyäksemme milteen epäilyiltä, kyseiset lähetykset, luovutukset, ulosmittaukset tai muut siirrot eivät vaikuta oikeuksiin, jotka, kuten sovellettavissa, sinulla on lakisääteisesti kuluttajana, tai peruuta, vähennä tai rajoita nimenomaisia ja hiljaisia takuita, jotka olemme saattaneet sinulle antaa.

## **23. MEISTÄ RIIPPUMATTOMAT TAPAHTUMAT**

Emme ole vastuussa sopimusvelvoitteidemme noudattamatta jättämisestä tai viivästyisestä, silloin kun se johtuu meistä riippumattomista tapahtumista ("Force Majeure").

Force Majeure -tilanteisiin sisältyy mikä tahansa teko, tapahtuma, epäonnistuminen, laiminlyönti tai tapaturma, joka on meistä riippumaton, mukaan lukien mm. seuraavat:

- i. Lakko, työsulku tai muunkaltainen protesti.

- ii. Kansalaislevottomuudet, mellakka, maahanhyökkäys, terrori-isku tai terroriuhka, sota (julistettu tai ei) tai sodan uhka tai sotaan valmistautuminen.
- iii. Tulipalo, räjähdys, myrsky, tulva, maanjäristys, romahdus, epidemia tai mikä tahansa muu luonnonkatastrofi.
- iv. Kyvyttömyys käyttää junia, lentokoneita, ilma-aluksia, moottoroitua kuljetuskalustoa tai mitä tahansa muuta kuljetusmuotoa, julkista tai yksityistä.
- v. Kyvyttömyys käyttää julkisia tai yksityisiä tietoliikenneverkkoja.
- vi. Minkä tahansa hallituksen tai julkisen viranomaisen lait, asetukset, lainsäädäntö, määräykset tai rajoitukset.
- vii. Meri- tai jokikuljetuksia, postikuljetuksia tai mitä tahansa muuta kuljetustapaa koskeva lakko, häiriö tai onnettomuus.

On otettava huomioon, että sopimusvelvoitteemme keskeytyvät Force Majeure -tilanteen ajaksi ja että saamme Force Majeure -tilanteen keston verran lisäaikaa näiden velvollisuuksien täyttämiseen. Hyödynnämme kaikkia kohtuullisia resursseja päättääksimme Force Majeure -tilanteen tai löytääksimme ratkaisun, jonka sallii meidän täyttävän sopimusvelvoitteemme Force Majeure -tilanteesta huolimatta.

## **24. OIKEUKSISTA LUOPUMINEN**

Vaikka emme vaatisikaan sinua täyttämään kaikkia sopimuksessa hyväksymiäsi velvoitteita tai näitä ehtoja tai emme itse toimeenpanisi tämän sopimuksen tai näiden ehtojen meille suomia oikeuksia tai toimenpiteitä, se ei tarkoita kyseisistä oikeuksista ja toimenpiteistä luopumista tai niiden rajoittamista, eikä myöskään vapauta sinua kyseisten velvollisuuksien täyttämisestä.

Jostain tietystä oikeudesta tai toimenpiteestä luopuminen ei tarkoita luopumista muista sopimukseen perustuvista oikeuksista tai toimenpiteistä tai näistä ehdoista.

Luopumisemme mistään näiden ehtojen osasta tai oikeuksista tai sopimusperusteisistä toimista ei ole voimassa, ennen kuin nimenomainen ilmoitus oikeuksista luopumisesta on tehty, vahvistettu ja toimitettu sinulle edellä olevan Ilmoitukset-kohdan mukaisesti.

## **25. OSITTAINEN MITÄTÖINTI**

Jos jokin näistä ehdoista tai sopimuksen ehdoista mitätöidään asiaankuuluvan viranomaisen päätöksellä, jäljelle jäävät ehdot säilyvät voimassa, ilman että kyseisellä mitätöinnillä on niihin vaikutusta.

## **26. SOPIMUS KOKONAISUUDESSAAN**

Nämä ehdot sekä asiakirjat, joihin niissä viitataan, muodostavat meidän välisen sopimuksen kokonaisuudessaan sopimuksen aiheeseen liittyen ja korvaten kaikki aiemmat suulliset tai kirjalliset yhteisymmärrykset, sopimukset tai lupaukset välillämme.

Kumpikin osapuoli ilmoittaa solmineensa sopimuksen nojautumatta mihinkään vakuutukseen tai lupaukseen, jonka toinen osapuoli on tehnyt tai joka olisi voinut ilmetä kannanotoista tai asiakirjoista

osapuolten välissä neuvotteluissa ennen sopimuksen solmimista, lukuun ottamatta näissä ehdoissa nimenomaisesti mainittuja.

Kumpikaan osapuoli ei ryhdy toimenpiteisiin minkään perättömän väitteen vuoksi, jonka toinen osapuoli on esittänyt suullisesti tai kirjallisesti ennen tämän sopimuksen päivämäärää (paitsi jos kyseinen perätön väite on esitetty petosmielessä), ja ainoa toimenpide, johon toinen osapuoli voi ryhtyä, voi perustua sopimusrikkomukseen näissä ehdoissa määriteltyjen säännösten mukaisesti.

## **27. OIKEUTEMME MUUTTAA NÄITÄ EHTOJA**

Meillä on koska tahansa oikeus tarkistaa ja muuttaa näitä ehtoja.

Nämä käytännöt ja ehdot koskevat sinua siitä hetkestä lähtien, kun käytät tätä sivustoa tai teet tilauksen, lukuun ottamatta tilanteita, joissa lainsäädäntö tai viranomaisten päätös edellyttää, että teemme takautuvia muutoksia näihin käytäntöihin, Ehdot tai Tietosuojatiedot, jolloin mahdolliset muutokset vaikuttavat myös aiemmin tehtyihin tilauksiisi.

## **28. SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA LAINKÄYTTÖALUE**

Sivustomme käyttöön ja sivuston kautta tehtyihin tuotteiden ostosopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kaikki erimielisyydet, jotka johtuvat sivuston käytöstä tai edellä mainituista sopimuksista tai liittyvät niihin, kuuluvat Suomen tuomioistuinten ei-yksinomaisen toimivallan piiriin. Jos olet solmimassa sopimuksen kuluttajana, mikään tässä lausekkeessa ei vaikuta sinulla oleviin oikeuksiin, kuten todetaan missä tahansa sovellettavassa lainsäädännössä.

Jos asiakkaana katsot, että oikeuksiasi on loukattu, voit lähettää valituksen meille, katso alla oleva yhteysosio, etsiäksesi tuomioistuimen ulkopuolista ratkaisua.

Tähän liittyen, jos meidän välinen ostotapahtuma on suoritettu verkossa sivustomme kautta, ilmoitamme täten sinulle, että EU-asetuksen N:o 524/2013 mukaisesti voit hakea tällaista tuomioistuimen ulkopuolista ratkaisua käyttäen verkkovälitteistä riidanratkaisualustaa, joka löytyy internetosoitteesta <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Suomessa kuluttajariitojen osalta sinua kehoitetaan ottamaan yhteyttä Kuluttajariitalautakuntaan osoitteessa <http://www.kuluttajariita.fi>.

## **29. KOMMENTIT JA EHDOTUKSET**

Kommenttisi ja ehdotuksesi ovat aina tervetulleita. Lähetä kaikki kommenttisi tai ehdotuksesi yhteydenottolomakkeemme kautta.

Meiltä saa lisäksi kuluttajille ja käyttäjille tarkoitettuja virallisia reklamaatiolomakkeita. Voit pyytää heitä ottamalla meihin yhteyttä verkkosivustolla / sovelluksessa olevalla yhteydenottolomakkeella.

Päivitetty viimeksi 07.05.2021



## LIITE 1

### Peruutuslomakemalli

(täytä ja palauta tämä lomake ainoastaan, jos haluat peruuttaa sopimuksen)

Osoite: ITX Finland Oy, c/o Fashion Retail, S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), Espanja.

Ilmoitan täten, että haluan peruuttaa myyntisopimuksen seuraavien tavaroiden osalta:

Tilauspäivä/vastaanottopäivä (\*)

Kuluttajan nimi

Kuluttajan osoite

Kuluttajan allekirjoitus (vain jos tämä lomake on paperimuodossa)

Päivämäärä

(\*) Poista tarpeen mukaan

**LIITE 2**  
**YLEISET KÄYTTÖEHDOT**  
**”ZARA”-SOVELLUKSEN OMINAISUUKSIIN**

Nämä käyttöehdot (”ehdot”) koskevat nimenomaisesti ZARA-sovelluksessa olevien palvelujen ja toimintojen (määritelty alla) käyttöä. Nämä ehdot täydentävät osoitteessa [www.zara.com](http://www.zara.com) olevia ostoehdottoja, eivätkä ne vaikuta niihin.

Sovelluksen ominaisuuksia ovat: (i) mahdollisuus ostaa tuotteita ZARA-sovelluksella (”sovellus”), jollaiseksi katsotaan ostos, joka tehdään ZARA Finland Online Storessa (”verkkokauppa”), ja sitä koskevat sivun verkkosivun [www.zara.com](http://www.zara.com) ostoehdot; (ii) mahdollisuus hallita verkkokaupassa tehtyjen ostosten kuitteja ja (iii) mahdollisuus saada sähköinen kuitti tai sähköinen ostotosite näyttämällä ZARA-myyvälöissä ainutlaatuista QR-koodia kyseisiin tarkoituksiin. Sekä myymälän että verkkokaupan toiminnasta vastaa Suomessa ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3), jonka rekisteröity osoite on Aleksanterinkatu 19, 00100 Helsinki.

### **1. PALVELUN YLEISKUVAUS**

Tuotteiden ostaminen sovelluksen avulla verkkosivulta [www.zara.com](http://www.zara.com).

Asiakkaat voivat ostaa tuotteita verkkosivulta [www.zara.com](http://www.zara.com) sovelluksen avulla. Tämän vuoksi sovelluksen avulla tehdyt ostot katsotaan verkkokaupassa tehdyiksi ostoksiksi, ja niihin sovelletaan verkkosivun [www.zara.com](http://www.zara.com) ostoehdottoja, jotka sinun on hyväksyttävä ostaessasi tuotteita.

#### **1.2 Verkkokaupassa tehtyjen ostosten kuittien hallinta**

Verkkokaupassa tehtyjen ostosten kuitit tallennetaan sovellukseen, tarkemmin ”Omat ostokset” -osioon.

#### **1.3 Sähköisen kuitin vastaanottaminen**

Kun asiakas maksaa ostoksen myymälässä, hän voi pyytää kuittia sähköisessä muodossa. Kuitin saadakseen asiakkaan on esitettävä sovelluksen QR-koodi, jotta kuitti voidaan lähettää automaattisesti sovellukseen.

Heti siitä alkaen voit tehdä vaihdon tai palautuksen myymälöissä käyttämällä kyseistä kuittia sovellettavien ehtojen, ZARAn kauppapolitiikan ja, kaikissa tapauksissa, nykyisen lainsäädännön mukaisesti.

Tässä tapauksessa et saa paperikuittia. Sen vuoksi on erittäin tärkeää, että ymmärrät, että tätä QR-koodia käyttämällä pyydät nimenomaisesti sähköisen kuitin tai ostotositteen sähköisessä muodossa, jolloin et saa sitä paperimuodossa. Joka tapauksessa voit aina pyytää paperikuittia ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme käyttämällä mitä tahansa ZARAn verkkosivustolla ilmoitettua yhteydenottotapaa.

Joka tapauksessa sovelletaan aina sähköisiä kuitteja koskevia ehtoja ja kaikkia muita määräyksiä, joihin nämä käyttöehdot ovat sidottuja.

Jos päätät jatkaa ei-rekisteröityneenä käyttäjänä, voit pyytää rekisteröinnin poistoprosessin aikana, että kaikki sovellukseen tallennetut kuitit lähetetään sähköpostitse annettuun sähköpostiosoitteeseen.

#### **1.4 Kuittien skannaus**

Jos alkuperäinen kuittisi on paperimuodossa, voit luoda samasta kuitista sähköisen version skannaamalla kuittiin painetun QR-koodin. Tämän jälkeen voit heti käyttää kyseistä sähköistä kuittia, kun haluat tehdä palautuksen myymälöissä. Huomaa kuitenkin, että kaikki palautukset ovat aina asiaankuuluvien ehtojen, ZARAn kauppapolitiikan ja kaikkien asiaankuuluvien lakien mukaisia.

### **2. SOVELLUKSEN KAUTTA TARJOTTUJEN PALVELUIDEN SAATAVUUS**

Sovellettavan lainsäädännön mukaisesti pidätämme oikeuden milloin tahansa oman harkintamme mukaan ja ilman ennakoilmoitusta muuttaa mitä tahansa tai kaikkia sovelluksen ominaisuuksia tai keskeyttää tai poistaa joko yleisesti ottaen tai erityisesti yhtä tai useampaa käyttäjää koskien mitkä tahansa tai kaikki sovelluksen ominaisuudet ja samojen ehtojen mukaisesti muokata koko palvelun tai sen osan saatavuutta tai keskeyttää tai poistaa koko palvelun tai sen osan saatavuuden.

### **3. VASTUUVAKUUTUS**

Paitsi niissä tapauksissa, joissa vastuun poissulkeminen on lain mukaan rajoitettua, emme ole vastuussa mistään vahingoista, joita sinulle saattaa aiheutua sovelluksen eri ominaisuuksista. Sitoudut käyttämään sovellusta yksinomaan siihen tarkoitukseen, jota varten se on laadittu, ja olemaan käyttämättä sitä epäasianmukaisesti tai vilpillisesti. Olet lisäksi vastuussa yhtiölle ja/tai kolmannelle osapuolelle vahingoista, joita voi aiheutua sovelluksen epäasianmukaisesta käytöstä.

Olet vastuussa seuraavissa tapauksissa:

- a) kun sovellukseen, SIM-kortteihin, sähköpostiosoitteisiin ja/tai salasanoihin liittyviä laitteitasi tai päätteitäsä käytetään soveltuviissa tapauksissa kolmannen osapuolen toimesta, jonka olet valtuuttanut tietämättämme
- b) kun sovelluksen eri ominaisuuksia käytettäessä ilmenee virheitä tai toimintahäiriöitä viallisen laitteiston, ohjelmiston, laitteiden tai päätteiden vuoksi tai kun laitteessa, johon käytät sovellusta, ei ole käytössä tarvittavia turvatoimia.

### **4. IMMATERIAALIOMAISSUUS, TEOLLINEN OMAISUUS JA MUUT SOVELLUKSEEN LIITTYVÄT OIKEUDET**

Kaikki sovellukseen kuuluvat osat ovat yhtiön tai sen valtuuttaman kolmannen osapuolen omaisuutta tai niiden hallinnassa. Kaikkiin edellä mainittuihin viitataan jäljempänä termillä "omaisuus".

Käyttäjät suostuvat olemaan poistamatta, tuhoamatta, muuttamatta, manipuloimatta tai millään muulla tavoin muuttamatta seuraavia:

- huomautukset, kilvet, merkit tai symbolit, joita joko yhtiö tai lailliset oikeudenhaltijat käyttävät omaisuuteensa immateriaali- tai teollisuusomaisuuden osalta (esimerkiksi tekijänoikeudet, merkit ©, ® ja ™)

- kiinteistön mahdollisesti sisältämät suojaus- tai tunnistetiedot (esimerkiksi vesileimat ja sormenjäljet). Käyttäjät ymmärtävät, että näiden ehtojen nojalla yhtiö ei siirrä tai luovuta mitään oikeuksia omaisuuteensa tai kolmannen osapuolen kiinteistöihin.

Yhtiö valtuuttaa käyttäjiä käyttämään ominaisuuksia ainoastaan näiden ehtojen mukaisesti.

Käyttäjillä ei ole valtuuksia kopioida, jakaa (mukaan lukien sähköpostitse tai internetissä), välittää, viestiä, muuttaa, muokata, muuntaa, määrätä jollekin tai millään muulla tavalla osallistua toimintaan, joka sisältää kiinteistön kaupallista käyttöä, joko kokonaan tai osittain, ilman hyödyntämisoikeuksien laillisen haltijan nimenomaista kirjallista suostumusta.

Kiinteistöön pääsy ja sen käyttö on aina ja kaikissa tapauksissa tarkoitettu täysin henkilökohtaisiin ja ei-kaupallisiin tarkoituksiin.

Yhtiö pidättää itsellään kaikki omistusoikeutensa omaisuuteen, mukaan lukien, niihin kuitenkin rajoittumatta, kaikki immateriaali- ja teollisoikeudet, joita sillä on omaisuuden osalta.

Yhtiö ei myönnä käyttäjille mitään lisenssejä tai valtuutuksia käyttää omistamaansa omaisuutta, lukuun ottamatta tässä lausekkeessa nimenomaisesti mainittuja. Yhtiö pidättää oikeuden irtisanoa tai muuttaa milloin tahansa ja mistä tahansa syystä näiden ehtojen nojalla myönnettyjä lisenssejä.

Edellä mainitusta huolimatta yhtiö voi ryhtyä oikeudellisiin toimenpiteisiin sellaista käyttäjien muuta käyttöä vastaan, joka:

- ei noudata tässä määritettyjä käyttöehtoja
- rikkoo tai loukkaa yhtiön tai muun kolmannen osapuolen laillisen oikeudenhaltijan immateriaali- ja teollisoikeuksia tai muita vastaavia oikeuksia tai rikkoo muita sovellettavia lakeja.

Päivitetty viimeksi 29.04.2021