

KÖP- OCH ANVÄNDARVILLKOR

ZARA FINLAND

1. INLEDNING

Detta dokument (tillsammans med de dokument som nämns här i) utgör de villkor som styr användningen av denna webbplats www.zara.com/fi och inköp av produkter på den (nedan kallade "Köpvillkoren").

Vi uppmanar dig att noggrant läsa igenom Köpvillkoren, vår Policy för cookies och vår Integritetspolicy (nedan gemensamt benämnda "Policies för dataskydd") innan du använder denna webbplats. När du använder webbplatsen eller gör en beställning på den, är du medveten om att du är bunden av dessa Köpvillkor och policyer för dataskydd, så om du inte accepterar våra köpvillkor eller policyer för dataskydd bör du inte använda denna webbplats.

Dessa villkor kan ändras. Det är ditt ansvar att återkommande läsa igenom dem, eftersom de villkor som gäller då det relevanta kontraktet sluts (definieras längre ned) eller vid användningen av denna webbplats ska vara de som gäller. Om du har några frågor om villkoren eller policyerna för dataskydd är du välkommen att kontakta oss genom att använda kontaktformuläret som finns på vår webbplats/app. Kontraktet (såsom definieras nedan) kan efter ditt val verkställas på något av de språk på vilka köpvillkoren finns tillgängliga på denna webbplats.

2. VÅRA UPPGIFTER

Försäljning av varor på denna webbplats utförs under varumärket "ZARA" av ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3), med registrerad adress på Aleksanterinkatu 19, 00100 Helsinki, Finland.

3. DINA UPPGIFTER OCH BESÖK PÅ DENNA WEBBPLATS

Den information eller DE personuppgifter som du lämnar till oss ska behandlas i enlighet med våra policyer för dataskydd. När du använder denna webbplats samtycker du till behandling av personuppgifter och information samt att dessa är korrekta och sanningsenliga.

4. ANVÄNDNING AV VÅR WEBBPLATS

När du använder denna webbplats samt när du genomför beställningar på den samtycker du till:

- i. Att endast använda webbplatsen för att göra juridiskt giltiga förfrågningar och beställningar.
- ii. Att inte göra några falska eller bedrägliga beställningar. Om en beställning av denna typ rimligen anses ha gjorts, förbehåller vi oss rätten att avbryta den och informera berörda myndigheter.
- iii. Ge oss din e-postadress, postadress och / eller andra kontaktuppgifter sanningsenligt och exakt. Du godkänner också att vi kan använda denna information för att kontakta dig vid behov (se vår Integritetspolicy).

Om du inte ger oss all information vi behöver kan du inte göra din beställning.

När du gör en beställning på vår hemsida uppger du att du är över 18 år och är rättsligt behörig att träffa bindande avtal.

5. TJÄNSTERNAS TILLGÄNGLIGHET

De produkter som erbjuds på denna webbplats är enbart tillgängliga för leverans till adresser inom Finland.

Om du beställer en produkt från den här webbplatsen från ett annat EU-land är det inga problem, men de beställda produkterna kan bara levereras till en ZARA-butik eller adress i Finland.

6. INGÅENDE AV AVTAL

Informationen i detta kontrakt och de uppgifter som finns på denna webbplats utgör inte ett köperbjudande utan en inbjudan att lämna anbud. Inget avtal ska anses ha uppkommit mellan dig och oss förrän din beställning har blivit mottagen och bekräftad av oss. Om beställningen inte godtagits men kontot redan debiterats så ska sådan summa återbetalas i sin helhet.

För att lägga en beställning ska du gå igenom köpprocessen och klicka på Godkänn betalning. Efter detta kommer du att få ett e-postmeddelande som bekräftar mottagandet av din beställning ("Beställningsbekräftelsen"). Observera att detta inte innebär att din beställning slutgiltigt har godkänts eftersom den utgör ett erbjudande från dig till oss om att köpa en eller flera produkter. Alla beställningar är underställda vårt godkännande vilket anses som lämnat när du mottar ett e-postmeddelande med bekräftelse på att beställningen har skickats ("Försändelsebekräftelsen"). Med försändelsebekräftelsen kommer även en digital fraktsedel med specifikationer kring din beställning att bifogas. Kontraktet oss emellan för köp av en produkt ("Kontraktet") blir formaliserat först när du mottar försändelsebekräftelsen.

Endast de produkter som anges i Försändelsebekräftelsen ska omfattas av kontraktet. Vi är inte skyldiga att skicka någon annan produkt som inte har beställts förrän vi har bekräftat i en försändelsebekräftelse att sådana har skickats.

7. PRODUKTERNAS TILLGÄNGLIGHET

Alla beställningar är underställda produkternas tillgänglighet. I enlighet med detta förbehåller vi oss rätten att informera dig om ersättningsprodukter av samma eller högre kvalitet och värde som du kan beställa om det finns svårigheter när det gäller leverans av vissa varor eller om varan i fråga är slut på lagret. Om du inte vill beställa ersättningsprodukter kommer vi att återbetala alla belopp som du har betalat.

8. NEKAN ATT BEHANDLA EN BESTÄLLNING

8.1 Generella bestämmelser

Vi förbehåller oss rätten att när som helst ta bort någon produkt från webbplatsen och att ta bort eller ändra det material eller innehåll som återfinns på densamma.

Även om vi alltid kommer att göra allt vi kan för att behandla alla beställningar kan det finnas särskilda omständigheter som tvingar oss att neka behandlingen av en beställning även efter att ha skickat beställningsbekräftelsen. Vi förbehåller oss alltid rätten att till detta.

Vi ska inte hållas ansvariga gentemot dig eller någon tredje part om vi tar bort en produkt från denna webbplats eller om vi tar bort eller ändrar något material eller innehåll på webbplatsen, och inte heller om vi väljer att inte behandla en beställning efter att ha skickat beställningsbekräftelsen.

Rättvis användning av tjänster

Vi förbehåller oss rätten att blockera kunden från framtida köp. En blockering påförs inte på grund av enstaka incidenter utan baseras på en omfattande bedömning av kundens beteende (såsom antalet köp, antalet returer, försenade returer osv.). En blockering gäller endast för att göra köp online på zara.com/se. Du kan fortfarande använda alla andra funktioner i ditt Zara-konto, såsom att se din köphistorik, spara dina favoritprodukter och rapportera returer osv. Blockeringen påverkar inte din möjlighet att göra köp i våra fysiska Zara-butiker i Sverige. Denna blockering kan innefatta begränsningar av antalet produkter du får köpa, begränsning av betalningsmetoder eller avbokning av din beställning.

Du har alltid möjlighet att överklaga en blockering som du har blivit föremål för om du anser att åtgärden är orättvis eller oproportionerlig. En sådan överklagan måste lämnas in genom de tillgängliga kontaktalternativen för Zaras kundservice. Efter att ha granskat din överklagan kommer Zara att fatta ett ensidigt beslut om huruvida villkoren i denna klausul för rättvis användning har överträtts och vilken åtgärd som är lämplig.

9. LEVERANS

9.1 Standardleverans

Oaktat kapitel 7 ovan beträffande produkters tillgänglighet och med reservation för extraordinära omständigheter kommer vi att sträva efter att skicka beställningen med de produkter som anges i respektive försändelsbekräftelse före den dag som anges i densamma, eller om inget leveransdatum är angivet inom den uppskattade tidsramen som anges vid val av leveranssätt, och i varje fall som längst inom en period av 30 dagar från dagen för beställningsbekräftelsen.

Beträffande det virtuella presentkortet så kommer det att levereras den dag som du lagt din beställning. Trots detta kan förseningar komma att uppstå på grund av individuellt anpassade produkter, oförutsedda omständigheter eller särskilda omständigheter som har att göra med platsen för leverans. Om vi av någon anledning inte kan leverera på angivet leveransdatum så kommer vi att informera dig om detta och erbjuda dig att antingen fullfölja köpet, komma överens om ett nytt leveransdatum, eller häva köpet med full återbetalning av redan betalda belopp. Notera att vi inte gör hemleveranser på lördagar eller söndagar, utom när det gäller det virtuella presentkortet som kommer att levereras den dag som angivits av dig. Vid tillämpningen av dessa köpvillkor ska "leverans" anses ha ägt rum eller beställningen blivit "levererad" när du eller en tredje part som du anger tar varorna i fysisk besittning, vilket anses bekräftat genom undertecknande av leveranssedeln på avtalad leveransadress. Om du hämtar upp produkten vid en av våra butiker ska du uppvisa den QR-kod som medföljde e-kvittot för skanning. Därefter överlämnas beställningen till dig.

Det virtuella presentkortet kommer anses levererat enligt användarvillkoren för presentkort och i varje fall vid tidpunkten som det skickats till den e-postadress som du angivit.

9.2 Omedelbar leverans

Om du väljer att plocka upp din beställning i butik, och om den valda butiken är ansluten till servicen "Omedelbar leverans" kan beställningen levereras tidigare än det datum som angivits på vår webbplats.

Om omedelbar leverans har aktiverats av butiken för din beställning samt processats, så kommer vi meddela dig om tidpunkt för upphämtning. Du kan själv hämta din beställning (mot uppvisande av ordernummer samt ID-handling), eller via annan person som utsetts av dig. Denna person ska i sådana fall visa upp ordernumret samt ID-handling.

Försäljning av produkter via omedelbar leverans utförs av ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3), med registrerad adress på Aleksanterinkatu 19, 00100 Helsinki, FINLAND. Tel. +46 8 545 22 900. Eftersom detta utgör distansförsäljning är dessa villkor tillämpliga för köpet via omedelbar leverans med förbehåll för eventuella andra tillämpliga regler.

10. OFÖRMÅGA ATT LEVERERA

Om det är omöjligt för oss att leverera enligt din beställning, kommer vi att försöka hitta en säker plats för avlämnande. Om vi inte kan hitta en sådan säker plats kommer din beställning att återsändas till vårt lager. Vi kommer också att skicka ett meddelande till dig där vi förklarar var din beställning befinner sig och vad som behöver göras för att få det levererat igen. Om du inte kommer att vara på plats för leverans på avtalad tid, ber vi dig att kontakta oss för att anordna leverans på en annan dag.

Om beställningen inte kunde levereras av skäl som inte är hänförliga till oss, efter 15 dagar från den dag då din beställning var klar för leverans, kommer vi att utgå ifrån att du vill häva kontraktet vilket då kommer att avslutas. Som konsekvens av att du häver kontraktet kommer vi att återgålda samtliga betalningar från dig, inklusive kostnader för leverans (undantaget sådana extra kostnader som kan uppstå vid ditt val av annat och dyrare leveranssätt än det som vi erbjuder) utan dröjsmål och under alla omständigheter inom 14 dagar från att vi fått information om att kontraktet har hävts. Observera att transport som härrör från hävningen av kontraktet kan medföra extra kostnader och vi har rätt att kräva dessa av dig.

Detta gäller inte för det virtuella presentkortet vars leverans styrs av bestämmelserna i Användarvillkor för presentkort och bestämmelserna i kapitel 9 ovan.

11. ÖVERFÖRING AV RISK OCH ÄGANDERÄTT AV PRODUKT

Risken för varan blir ditt ansvar vid mottagandet. Äganderätten till varan övergår när vi fått full betalning av alla förfallna belopp i förhållande till densamma, inklusive leveransavgifter, eller vid tidpunkten för leverans (enligt definitionen i punkt 9 ovan), om överenskommet att så skulle ske vid en senare tidpunkt.

12. PRIS AND BETALNING

Priserna på produkterna kommer alltid vara de som är angivna på vår webbplats, utom i de fall då det är uppenbart att prisangivelsen är felaktig. Även om vi gör allt vi kan för att säkerställa att priserna på webbplatsen är korrekta så kan felaktigheter uppstå. Om vi upptäcker att ett fel har skett i prisangivelser rörande de produkter som du har beställt, kommer vi att informera dig så snart som möjligt och ge dig möjligheten att antingen bekräfta din beställning en andra gång till rätt pris eller att annullera den. Om vi inte kan kontakta dig kommer beställningen betraktas som avbruten och alla redan gjorda betalningar kommer att återbetalas fullt ut till dig.

Vi är inte skyldiga att ge dig någon produkt till det felaktiga lägre priset (även om vi har skickat försändelsebekräftelsen) om felet i prissättningen är så pass uppenbart att du rimligen borde ha insett att prissättningen skett genom misstag.

Priserna på hemsidan är inklusive moms, men exklusive leveransavgifter som läggs till det totala priset såsom beskrivet i vår Köpguide – Leveransavgifter. Vi förbehåller oss rätt att ändra priserna på hemsidan. Förutom i de fall som beskrivs ovan så påverkar sådana förändringar inte de beställningar för vilka försändelsebekräftelse har skickats.

När du har valt de produkter som du vill köpa kommer de att läggas till i din kundvagn och nästa steg blir att bearbeta beställningen och genomföra betalningen. För att detta ska fungera korrekt ska du följa köpprocessens olika steg genom att ange eller verifiera den information som efterfrågas i varje steg. Du kan alltid ändra informationen i din beställning under pågående köpprocess innan betalning sker. En detaljerad beskrivning av köpprocessen återfinns i vår Köpguide. Om du är en registrerad användare kan du också granska samtliga tidigare lagda beställningar under Mitt konto.

Som betalningsmetod kan du använda korten Visa, Mastercard, American Express, Klarna, PayPal och Apple Pay (via iOS App). Dessutom kan du helt eller delvist genomföra betalningen med ett presentkort eller en kupong från ZARA utfärdad av ITX Finland Oy. Observera att det inte går att använda alternativet **Storleksändring** nedan då köp genomförts med Klarna, PayPal eller Apple Pay.

Du informeras härmed om att Fashion Retail, S.A. med adress Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spanien) och registrerad i det spanska bolagsregistret i A Coruña, vol. 3425, sida 49, C-47731, 1:a registrering, och momsregistreringsnummer A-70301981 kommer att hantera betalningar och återbetalningar som representant för ITX Finland Oy (Y-tunnus: 1544441-3), med avseende på alla transaktioner som görs genom denna onlineplattform.

För att minimera risken att utomstående får tillgång till dina kreditkortsuppgifter kommer dessa att krypteras. När vi har mottagit din beställning kommer vi att göra en reservation på ditt kort för att säkerställa att det finns tillräckligt med medel för att slutföra transaktionen. Ditt kort kommer att debiteras då din beställning lämnar vårt lager. Du kan även betala för din beställning mot postförskott, vilket innebär att du betalar för produkten i butik när du hämtar den. Betalningsmetoderna är i dessa fall de som godtas i ZARA-butiker i Finland.

När du klickar på "Godkänn betalning" bekräftar du att kreditkortet är ditt, att du är den auktoriserade användaren av Paypal eller att du är den rättmätige innehavaren av presentkortet eller kupongen.

Köp med kreditkort förutsätter godkännande av utfärdaren av kortet, men om utfärdaren inte godkänner genomförande av betalning så kommer köpet inte kunna genomföras och vi har ingen skyldighet att leverera produkterna.

Fakturan samt kvittot för köpet levereras i elektronisk form.

Beställning och betalning via elektroniska apparater i butik

Om du gör din beställning via någon av de elektroniska apparater som finns tillgängliga för detta ändamål i vissa butiker ska du följa stegen i köpprocessen som visas på apparaten, och slutföra eller bekräfta efterfrågad information i varje steg. Du kan alltid ändra informationen i din beställning under pågående köpprocess innan betalning sker. Du väljer betalningsmetod samt om du vill ha ett presentkort (om tillgängligt) eller inte, innan du bekräftar beställningen. Observera att beställningen blir bindande då du trycker på knappen "Godkänn betalning" på skärmen, och beställningen måste betalas därefter.

Betalning kan ske med Visa, Mastercard eller American Express, och bestämmelserna ovan gäller rörande bekräftelse på att kortet tillhör dig. Observera att presentkort inte kan användas som betalningsmetod då du lägger en beställning via en elektronisk enhet i butik. Du kan också erbjudas att betala beställningen vid kassan. I detta fall kan du betala för din beställning med något av betalningsmedel som butiken erbjuder.

13. KÖPA VAROR SOM GÄST

Det är möjligt att handla produkter som besökare utan att registrera ett eget konto. Vid sådant köp kommer vi endast att efterfråga sådan information som är nödvändig för att hantera din beställning. När du slutför köpet kommer du att erbjudas möjligheten att registrera ett användarkonto.

14. MOMS

Till alla köp på denna webbplats/app tillkommer aktuell sats för mervärdesskatt (moms). Priserna på denna webbplats/app anges inklusive moms.

15. BYTEN/RETURER

15.1 Lagstadgad ångerrätt

Ångerrätt

Om du ingår kontrakt som konsument har du rätt att frånträda kontraktet inom 14 dagar utan att ange något skäl. Ångerfristen löper ut 14 dagar från den dag då du eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar produkten i fysisk besittning. Alternativt, vid en enskild beställning av flera produkter som levereras separat, 14 dagar från den dag då den sista produkten togs i besittning av dig eller tredje part som du anger, dock ej transportföretaget.

För att utnyttja ångerrätten ska du informera oss genom ett klart och tydligt meddelande via vår hemsida/app/chatt om ditt beslut att frånträda köpet. Du kan använda vår mall för ångerblankett som återfinns som Bilaga 1 men det är inte obligatoriskt. För att utöva din ångerrätt i tid måste du ha sänt in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut samt ha returnerat varorna i enlighet med nedan tidsfrist.

Ångerrättens konsekvenser

Om du frånträder detta kontrakt kommer vi att betala tillbaka alla betalningar vi fått från dig, bland dem också leveranskostnader till den ursprungliga leveransadressen (men då räknas inte extra leveranskostnader till följd av att du valt något annat leveranssätt än den billigaste standardleverans vi erbjuder) utan dröjsmål. Vi kan dock vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först. Vi kommer att använda samma betalningsmedel för återbetalningen som du själv har använt för köpet.

Du kan lämna tillbaka produkterna till oss antingen vid valfri ZARA butik i Finland, eller genom att skicka tillbaka produkterna till oss via den leveransmetod vi erbjuder och som beskrivs i leveransbekräftelsen. Om du väljer att lämna tillbaka produkterna vid valfri Zara butik är returen kostnadsfri. Om du väljer att återlämna produkterna via postombud kommer vi däremot att ta ut ett fast belopp som motsvarar de direkta kostnaderna av din retur. Detta belopp dras av från din återbetalning. Oavsett vilket alternativ du väljer för att lämna tillbaka dina produkter så ska återlämning ske utan onödigt dröjsmål och i alla

händelser inte senare än 14 dagar från den dag då du meddelar oss om ditt beslut att utöva ångerrätten

Observera att retur av produkt som ursprungligen köpts via en elektronisk apparat i butik och betalats i butikens kassa som beskrivet under **Beställning och betalning via elektroniska apparater i butik**, endast kan ske i en ZARA-butik i Finland och inte genom någon annan returneringsmetod.

Du är ansvarig för produkternas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa produkternas art, egenskaper och funktion.

15.2 Öppet köp

Utöver den lagstadgade ångerrätten för konsumenter och användare nämnd under paragraf 15.1 ovan erbjuder vi dig att returnera ditt köp (undantaget de produkter som nämns i paragraf 15.3 nedan, för vilka denna rätt inte gäller) inom en period om 30 dagar räknat från försändelsebekaftelsens datum. Den lagstadgade ångerrätten och rätten till öppet köp löper alltså delvis parallellt och räknas från olika tidpunkter. Retur av presentkort styrs av Användningsvillkoren för presentkort.

Om du återsänder produkten inom perioden för öppet köp men efter att perioden för den lagstadgade ångerrätten har löpt ut, kommer vi att ersätta dig endast för vad du betalat för produkten i fråga (exklusive leveranskostnader). Om du väljer att lämna in produkten i en Zara butik tillkommer inga extra kostnader, om du däremot väljer att nyttja den leveransmetod som vi erbjuder (och som finns beskriven i leveransbekaftelsen) kommer en fast summa som motsvarar kostnaden av din retur att dras från din återbetalning.

Du kan utöva din ångerrätt i enlighet med bestämmelsen i paragraf 15.1 ovan. Om du däremot meddelar oss om din avsikt att utöva av sådan ångerrätt efter den lagligt baserade fristen ska du återlämna produkterna inom 30 dagar från och med försändelsebekaftelsens datum.

15.3 Allmänna bestämmelser

Du har inte rätt att häva köpet när det rör leverans av någon av följande produkter:

- i. Kundanpassade artiklar
- ii. CD/DVD utan sin originalförpackning.
- iii. Förslutna varor som inte är lämpliga för returnering på grund av hygieniska skäl eller om varans plombering/förpackning har brutits

Din rätt att häva kontraktet gäller endast för produkter som återsänds i samma skick som då du mottagit dem.

Returer och återbetalning av varor som ursprungligen betalades för mot postförskott måste alltid ske i ZARA-butiker i Finland. Dessutom om 10 dagar har gått sedan din postförskottsleverans blev tillgänglig för upphämtning och betalning i butik (du har fått ett e-postmeddelande "Bekräftelse att beställningen har anlänt till butiken" för att bekräfta detta), och beställningen inte har hämtats av anledningar som inte går att tillskriva oss anser vi det som att du önskar frånträda kontraktet och vi anser det hävt. Återbetalning görs ej om produkten har använts mer än för att enbart granska den på motsvarande sätt som hade gjorts vid besök till butik, ej heller om de inte är i samma skick som när de levererades, eller när de har skadats. Du ombeds därför att ta väl hand om produkten/produkterna när de är i din besittning. Vänligen återsänd produkterna i eller tillsammans med originalförpackning, instruktioner och andra dokument i förekommande fall.

Returer i en ZARA-butik i Finland

Du kan återlämna produkten i alla ZARA-butiker i Finland. När du gör en retur i butik måste du returnera produkten tillsammans med e-kvittot som bifogades med försändelsebekaftelsen. Du kan visa upp e-kvittot antingen genom att visa det i digital form på din mobil eller genom att ta med en utskrivna kopia till butiken.

Returer vid auktoriserade leveransplatser i Finland

Du kan returnera produkter genom att lämna dem vid auktoriserade leveransplatser i Finland. För att göra detta måste du begära en retur genom "lämna retur"-metoden i avsnittet "Mitt konto" och sedan skickar vi dig en returneringsetikett via e-post som du måste klistra på paketet som sedan lämnas på en auktoriserad leveransplats i Finland. Du bör lämna varan i samma förpackning som den du mottog en i och följa anvisningarna i avsnittet "Returer" på webbplatsen. Om du har gjort ett köp som gäst kan du begära retur av produkterna till någon av de auktoriserade leveransplatserna i Finland, med hjälp av länken som du har fått tillsammans med beställningsbekräftelsen. Efter att ha gjort lämpliga verifieringar kommer du få ett e-postmeddelande med en etikett som du måste klistra på paketet och returner till någon av de nämnda auktoriserade platserna.

Om du inte vill använda någon av de kostnadsfria returmetoderna som finns tillgängliga måste du själv stå för returkostnaderna och du måste inkludera en utskreven kopia av e-kvittot tillsammans med returen. Tänk på att om du vill returnera varor till oss där vi betalar frakten kan vi debitera dig kostnaden för sådan retur. Det här har fastställts i delen om allmänna bestämmelser då det påverkar både den lagliga och den kontraktuella ångerrätten.

Efter granskning av produkten kommer vi att informera dig om du har rätt till återbetalning av de belopp som betalats. Leveranskostnader kommer att ersättas när ångerrätten utövas inom den lagstadgade tidsfristen och samtliga produkter i den berörda leveransen har återlämnas. Återbetalningen kommer att betalas ut så snart som möjligt och under alla omständigheter inom 14 dagar från den dag då du meddelat oss om din avsikt att häva köpet. Vi kan vänta med återbetalningen tills vi fått tillbaka varan från dig eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först. Återbetalning sker alltid med samma betalningsform som köpet ursprungligen gjordes med. Du ansvarar för kostnaden och risken av att returnera produkterna till oss, enligt ovan. Om du har några frågor kan du alltid kontakta oss på via Kontaktformuläret på vår webbplats/app.

15.4 Returer av defekta produkter

I de fall du anser att produkten som angivits i kontraktet inte överensstämmer med vad du betalat för enligt kontraktet, ska du omedelbart kontakta oss via kontaktformuläret på vår webbplats/app där du anger detaljer om produkten och typ av skada eller defekt på produkten.

Produkten återlämnas enligt 15.3 ovan. Vi kommer att noggrant undersöka den återlämnade produkten och inom en rimlig tid meddela dig via e-post beträffande om produkten kan återbetalas eller i förekommande fall bytas ut mot en annan produkt. Återbetalningen eller bytet av produkten ska ske så snart som möjligt och under alla omständigheter inom 14 dagar från den dag vi skickar en e-post till dig med bekräftelse att återbetalning eller utbyte av produkten kommer att ske.

De belopp som betalas för de produkter som reklamerats på grund av konstaterad skada eller defekt kommer att återbetalas i sin helhet, inklusive leveranskostnader för att skicka artikeln samt kostnaderna för återsändandet av produkten. Återbetalningen ska ske med samma betalningsform som användes vid köpet.

Du ska i alla lägen vara säkerställd de rättigheter du har enligt gällande lagstiftning beträffande ovanstående.

15.5 Storleksändring

Om en produkt som du har köpt visar sig ha fel storlek kan du ha möjligheten att begära om en storleksändring utan att behöva betala ytterligare leveranskostnader, under förutsättning att du skickar tillbaka den ursprungliga produkten.

Detta kan göras oberoende av ångerrätten, som fortsatt gäller baserat på lag respektive avtal. Du kan begära storleksändring via "Beställningar och byten" i "Mitt konto" på denna webbplats.

Du väljer den nya korrekta storleken på produkten och under förutsättning att

- (i) Det är likadan vara,
- (ii) priset på hemsidan är lika med eller högre än det pris som du har betalat för den ursprungliga produkten (observera dock att du inte i detta fall debiteras för mellanskillnaden) och (iii) endast vissa betalningsmedel har använts (se avsnitt 12 i dessa Köpvillkor för ytterligare information), så kommer du att kunna begära storleksändringen.

Observera att alternativet med storleksändring endast visas för dig när alla dessa villkor är uppfyllda. När du har begärt ändringen ska du ange lämplig metod för återsändning av den ursprungliga produkten, antingen genom någon ZARA butik i Finland, eller via bud som hämtar upp produkten från din angivna adress i Finland. Du måste returnera produkten utan onödigt dröjsmål, och under alla omständigheter inom en period på 14 kalenderdagar räknat från datum för begäran om storleksändring på webbplatsen. Ingen av dessa två alternativ för att skicka tillbaka varan kommer att generera ytterligare kostnader för dig.

Om du returnerar produkten i någon ZARA butik i Finland, ska du visa den e-kvitto som följde med försändelsebekräftelsen, antingen uppvisat i digital form i din telefon eller motsvarande, eller i utskriften form. Om du returnerar produkten genom att skicka den till oss ska du även skicka med en utskrift av e-kvittot som bifogades med försändelsebekräftelsen och följa anvisningarna på "Beställningar och byten" på denna webbplats.

När du har valt returmetod skickar vi den nya produkten med justerad storlek inom 2-3 arbetsdagar från dagen för begäran om ändringen, och under alla omständigheter inom 30 dagar från det datumet. Detta alternativ innebär ingen extra kostnad för dig. Den nya beställningen regleras som vanligt av Köpvillkoren, inklusive utnyttjande av ångerrätten.

Observera att om vi inte tagit emot den ursprungliga produkten inom 14 kalenderdagar från ändringsbegäran på webbplatsen, har vi rätt att debitera de kostnader som motsvarar den nya beställningen i enlighet med bestämmelserna i Villkoren.

15.6 Ångerrätt och retur av produkter som beställts från utlandet

Om du har beställt produkter från ett annat EU land än Finland, notera att returer enligt detta **BYTE- OCH RETUR**-kapitel, endast gäller från den ursprungliga leveransadressen i Finland.

Vi meddelar även att vi under inga som helst förhållanden (med undantag för klausul 15.4 för vilka fall denna klausul 15.6 inte gäller) inte tar på oss att betala kostnader för leverans till adress utanför Finland, och inte heller kostnader för återsändning från adress utanför Finland.

16. ANSVAR OCH ANSVARFRISKRIVNINGSKLAUSULER

Om inget annat anges uttryckligen i dessa köpvillkor, ska vårt ansvar rörande produkt som förvärvats på vår webbplats begränsas enbart till priset för köp av nämnda produkt.

Utän hinder av ovanstående, ska vårt ansvar inte bortfalla eller begränsas i följande fall:

- i. I händelse av dödsfall eller personskador som orsakats av försumlighet av oss,
- ii. Vid bedrägeri eller bedrägligt förfarande, eller
- iii. I händelse att det är olagligt att exkludera, begränsa eller försöka exkludera eller begränsa vårt ansvar.

Utän hinder av ovanstående, i den utsträckning lagen tillåter, och förutsatt att dessa köpvillkor inte anger annat, ska vi inte ta något ansvar för följande förluster, oavsett hur de uppstår:

- i. förlust av inkomst eller försäljning,
- ii. verksamhetsförlust,
- iii. förlust av vinst eller avtal,
- iv. förlust av förväntade intäkter från sparande,
- v. förlust av information, och
- vi. förlust av tid för ledningen eller förlust av kontorstid.

På grund av webbplatsens öppna karaktär och möjligheten att fel uppstår vid lagring och överföring av digital information, kan vi inte garantera riktigheten och säkerheten för den information som överförs eller erhålls genom denna webbplats, om inte annat anges uttryckligen.

Alla produktbeskrivningar, information och material som visas på denna webbplats tillhandahålls i "befintligt skick", utan några uttryckliga eller underförstådda garantier gällande desamma, undantaget de som följer av tvingande lag. Det innebär att om du ingår ett kontrakt som konsument eller användare så ansvarar vi för att leverera produkter som överensstämmer med kontraktet, med efterföljande skyldigheter gentemot dig i händelse av konstaterad bristfällig avtalsenlighet vid tidpunkten för leveransen.

Det är underförstått att produkterna överensstämmer med kontraktet om de: (i) uppfyller den beskrivning som givits av oss och har de egenskaper som vi har presenterat på denna webbplats, (ii) är ändamålsenliga för de syften för vilka produkter av samma slag normalt används, och (iii) har den kvalitet och prestanda som varor av samma typ och kan som rimligen kan förväntas. I den utsträckning som lagen tillåter så lämnar vi inga garantier, utom de som inte kan undantas till nackdel för konsumenterna och användarna.

De produkter som vi säljer, i synnerhet hantverksprodukter, får ofta sina särdrag från de naturmaterial som använts vid tillverkningen. Dessa särdrag, exempelvis skillnader och variationer i ytskikt, ådring, färgnyanser och dylikt, ska inte anses utgöra fel i vara eller skada. Sådana variationer ska istället förutsättas kunna finnas i varje enskild produkt och uppskattas som unika särdrag. Vi väljer bara produkter av högsta kvalitet men naturligt uppkomna variationer är oundvikliga och bör accepteras som en del av den individuella produktens utseende.

Bestämmelserna i denna klausul ska inte påverka dina rättigheter som konsument och användare, eller din rätt att häva kontraktet.

17. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Du erkänner och godkänner att all upphovsrätt, varumärken och andra immateriella rättigheter till det material eller innehåll som tillhandahålls som en del av webbplatsen fortsatt tillhör oss, eller dem som gett oss tillstånd för dess användning. Du får använda materialet endast i den utsträckning som vi eller de som licensierat användandet till oss uttryckligen godkänner det. Detta hindrar inte dig från att använda denna webbplats i den utsträckning som krävs för att kopiera informationen på din beställning eller kontaktuppgifter.

18. VIRUS, DATAINTRÅNG OCH ANDRA DATORATTACKER

Du får inte missbruka denna webbplats genom att medvetet exponera detsamma mot virus, trojaner, maskar, logiska bomber eller annan programvara eller tekniskt skadande eller skadligt material. Du ska inte försöka skapa obehörig åtkomst till denna webbplats, till den server som webbplatsen tillhör eller någon server, dator eller databas med koppling till webbplatsen. Du förbinder dig att inte angripa denna webbplats genom denial-of-service-attack eller genom distribuerad denial-of-service-attack.

Överträdelse mot denna klausul ska betraktas som en lagöverträdelse enligt gällande lag och föreskrift. Vi kommer att rapportera eventuella brott mot detta till behöriga myndigheter, och vi kommer att samarbeta med dem för att fastställa den ansvariges identitet. Likaså stängs användaren av från denna webbplats omedelbart vid överträdelse av denna klausul. Vi ska inte hållas ansvariga för skador till följd av en denial-of-service-attack, virus eller någon annan programvara eller tekniskt skadande eller skadligt material som påverkar din dator, IT-utrustning, information eller material som en följd av användandet av denna webbplats eller nedladdning av innehåll från densamma eller från de personer som omdirigerat dig från denna webbplats.

19. LÄNKAR PÅ VÅR WEBBPLATS

Om vår webbplats innehåller länkar till andra webbplatser och material tillhörande tredje man ska det klargöras att sådana länkar endast tillhandahålls i informationssyfte och att vi inte har någon kontroll över innehållet eller materialet på dessa webbplatser. Därför ska vi inte anses ansvariga för eventuella skador eller förluster till följd av deras användning.

20. SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Gällande föreskrifter kräver att en del av den information eller meddelanden som vi skickar till dig ska vara skriftlig. Genom att använda denna webbplats godkänner du att största delen av kommunikationen med oss kommer att vara elektronisk. Vi kontakter dig via e-post eller ger information genom att publicera meddelanden direkt på denna webbplats. För avtalssyfte samtycker du till att använda dessa elektroniska kommunikationsmedel och bekräftar att alla avtal, meddelanden, information och annan kommunikation som vi skickar dig elektroniskt uppfyller de rättsliga kraven för att skriftligt tillhandahållande. Detta villkor påverkar inte de rättigheter du har enligt lag.

21. MEDDELANDEN

De meddelanden som du skickar till oss ska i först hand skickas via kontaktformuläret på vår webbplats/app. I enlighet med bestämmelserna i klausul 20 ovan, och om inget annat framgår specifikt så kommer vi att skicka meddelanden via e-post eller till den postadress som du angivit vid din beställning.

När ett meddelande läggs ut på vår hemsida ska det därmed anses ha lämnats och mottagits, detsamma för meddelanden via e-post efter 24 timmar samt för brev inom tre dagar från poststämpelns datum. Som bevis på att ett meddelande har skickats ska det vara tillräckligt att visa när det gäller brev att det var korrekt adresserat, att rätt porto betalades, och att det i vederbörlig ordning levererades till posten eller till en brevlåda, och när det gäller e-post, att meddelandet har skickats till den e-postadress som angivits av mottagaren.

22. ÖVERLÅTELSE AV RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER

Kontraktet är bindande både för dig och för oss, liksom för våra respektive efterträdare, förvärvare och motsvarande.

Du får inte till tredje man överföra eller på annat sätt överlåta ett kontrakt eller någon av de rättigheter och skyldigheter som härrör från detsamma, utan att först ha fått vårt skriftliga medgivande.

Vi får till tredje man överföra, kontraktera eller på annat sätt överlåta ett kontrakt eller någon av de rättigheter och skyldigheter som härrör från detsamma vid vilket tillfälle som helst under kontraktets bestående. För att undvika missförstånd ska sådan överföring, kontrakterande eller överlåtande inte påverka eller begränsa de vid varje tidpunkt tillämpliga rättigheter som du enligt lag har som konsument, inte heller de uttryckliga eller underförstådda garantier som du kan ha fått.

23. HÄNDELSER UTANFÖR VÅR KONTROLL

Vi ansvarar inte för eventuella dröjsmål eller agerande i strid med någon av de skyldigheter som vi antar under ett kontrakt som orsakats av händelser som ligger utanför vår rimliga kontroll ("Force majeure"). Force majeure ska omfatta alla handlingar, händelser, underlåtenhet att agera, försummelse eller olyckor som ligger utanför vår rimliga kontroll, inklusive, bland annat, följande:

- i. Strejk, lockout eller andra proteståtgärder.
- ii. Civila oroligheter, upplopp, invasion, terroristattacker eller hot om terrorism, krig (med eller utan krigsförklaring) eller hot om eller förberedelse för krig.
- iii. Brand, explosion, storm, översvämning, jordbävning, kollaps, epidemi eller annan naturkatastrof.
- iv. Begränsning i tillgängligheten av tåg, fartyg, flygplan, motortransporter eller andra offentliga eller privata transportmedel.
- v. Begränsning i tillgängligheten av offentliga eller privata telekommunikationssystem
- vi. Lagar, förordningar, regleringar eller restriktioner från regering eller annan behörig myndighet.
- vii. Strejk eller olyckshändelser i sjö- eller flodtransporter, posttransporter eller annan typ av transport.

Det ska vara förstått att våra skyldigheter enligt kontraktet tillfälligt upphör under den period då force majeure föreligger, och vi kommer att få en utökad tidsfrist för att uppfylla dessa skyldigheter motsvarande den tid som force majeure varade. Vi kommer att använda alla rimliga resurser för att force majeure ska upphöra snarast möjligt eller försöka finna en lösning som gör det möjligt för oss att uppfylla våra skyldigheter enligt kontraktet trots förevarande force majeure.

24. AVSTÅENDE FRÅN RÄTTIGHETER

Även om vi inte kräver strikt tillämpning av någon skyldighet i förhållande till detta kontrakt i enlighet med köpvillkoren, eller att vi från vår sida väljer att inte åberopa viss rätt eller åtgärd i förhållande till

desamma, innebär det inte att vi avstår från motsvarande rättigheter enligt kontraktet eller köpvillkoren, inte heller att du befrias från dina skyldigheter i förhållande till desamma. Avstående från vår sida av en särskild rättighet eller åtgärd ska inte utgöra ett avstående från andra rättigheter eller åtgärder som härrör från kontraktet eller köpvillkoren.

Avstående från vår sida av något av dessa köpvillkor eller av de rättigheter eller åtgärder i samband med kontraktet ska inte anses ha bindande verkan om inte uttryckligen angivits som ett sådant avstående och formaliserats därefter i enlighet med kapitlet om Meddelanden ovan.

25. DELVIS OGILTIGFÖRKLARING

Om någon del av dessa köpvillkor eller något villkor i ett kontrakt förklaras ogiltigt av behörig myndighet ska de övriga villkoren fortsätta gälla utan att påverkas av ogiltigförklaringen i fråga.

26. AVTALET I DESS HELHET

Dessa villkor och alla dokument som nämns häri utgör avtalet i dess helhet mellan dig och oss gällande syftet av desamma och ersätter alla tidigare avtal, överenskommelser eller löften som gjorts muntligt eller skriftligt mellan dig och oss.

Du och vi konstaterar att vi har kommit överens om att ingå kontraktet oberoende av eventuella löften från endera parten som kan utläsas från konstateranden eller dokument från förhandlingar mellan parterna från tiden innan ingåendet av detta kontrakt, detta gäller med undantag för sådant som uttryckligen gäller enligt dessa köpvillkor.

Varken du eller vi ska vidta någon åtgärd baserat på osanna uppgifter från den andra parten, vare sig muntligen eller skriftligen, som lämnats före datum för ingående av detta kontrakt (såvida inte dessa osanna uppgifter hade lämnats som del i ett bedrägligt förfarande) och den enda åtgärd som kan vidtas av andra parten ska vara utifrån avtalsbrott i enlighet med dessa köpvillkor.

27. VÅR RÄTT ATT ÄNDRA I DESSA VILLKOR

Vi har rätt att granska och ändra dessa villkor vid varje given tidpunkt. Du omfattas av de köpvillkor som gäller vid den tidpunkt då du använder denna webbplats eller lägger din beställning, såvida inte vi enligt lag eller förordning är tvungna att tillämpa justeringar av dessa köpvillkor med retroaktiv effekt, i vilket fall sådana eventuella förändringar också kommer att påverka beställningar som du gjort tidigare.

28. GÄLLANDE LAGSTIFTNING OCH JURISDIKTION

Användning av vår hemsida och genomförande av köpkontrakt på denna webbplats regleras av finsk lag. Eventuella tvister som uppstår eller är relaterade till användningen av webbplatsen eller genomförande av köpeavtal ligger är underställd icke-exklusiv jurisdiktion av de finska domstolarna. Som konsument ska ingenting i denna klausul begränsa de rättigheter du har enligt tillämplig gällande lag.

Om du som konsument anser att dina rättigheter har blivit kränkta kan du rikta dina anspråk till oss genom kanaler ref. **Förslag och kommentarer** nedan, för att vi ska kunna försöka nå en överenskommelse. För konsumenttvister i Finland rekommenderas du att i första hand vända dig till Konsumenttvistnämnden via följande länk: <http://www.kuluttajariita.fi>. För köp som genomförts online har du även rätt att söka lösa tvisten utanför domstol genom EUs online plattform för tvistelösning (se följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) i enlighet med EU förordningen nr. 524/2013.

29. FÖRSLAG OCH KOMMENTARER

Vi tar gärna emot dina förslag och kommentarer. Skicka gärna kommentarer och förslag via vårt kontaktformulär på vår webbplats/app.

Vi har officiella formulär för ångerrätt tillgängliga för de konsumenter som vill använda sig av dessa. De kan beställas genom att använda vårt kontaktformulär på webbplatsen/appen.

Senast uppdaterad: 2024-05-08

BILAGA 1

Mall för returblankett

(fyll i och skicka tillbaka blanketten endast om vill frånträda kontraktet)

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

Jag meddelar härmed att jag frånträder mitt köpkontrakt avseende följande varor:

Beställd den/mottagen den (*)

Konsumentens namn

Konsumentens adress

Konsumentens underskrift (endast om blanketten fylls i på papper)

Datum

(*) Stryk det som inte är tillämpligt