

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de ce site Internet (www.zara.com) ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ce dernier (ci-après les « Conditions »).

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de Protection des Données ») avant d'utiliser ce site Internet. En utilisant ce site Internet ou en passant une commande sur ce dernier, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de Protection des Données. Si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de Protection des Données, veuillez ne pas utiliser ce site Internet. Avant la finalisation de la commande, vous pouvez consulter les Conditions.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation de ce site Internet ou de la conclusion du Contrat (tel que décrit ci-dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de Protection des Données, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section contact de ce site Internet.

De plus, vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Le Contrat d'achat conclu entre nous (ci-après désigné, le « Contrat ») peut être passé, selon votre choix, dans n'importe quelles langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site Internet.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits par le biais de ce site Internet est réalisée sous le nom de « ZARA » par ZARA FRANCE SARL, au capital de 59.760.880 €, dont le siège social est sis 22 Rue Bergère, 75009 Paris, FRANCE, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 348 991 555, et sous le numéro de TVA intracommunautaire suivant : FR 36348991555, joignable à l'adresse électronique suivante : info-fr@zara.com, au numéro de téléphone : 01 55 78 88 88 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou par fax : 0034 981 18 61 05.

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LE SITE INTERNET

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de Protection des Données. En utilisant ce site Internet, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes. Vous serez amené à accepter expressément le traitement de vos données personnelles si un tel consentement est requis.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET

En utilisant ce site Internet et en passant des commandes sur celui-ci, vous vous engagez à :

- i. Utiliser ce site Internet uniquement afin d'effectuer des consultations ou passer des commandes juridiquement valables.
- ii. Ne pas passer de commandes frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iii. Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou autres coordonnées véridiques et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter dans le cadre de votre commande, le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises. En passant une commande sur ce site Internet, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour conclure des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les produits proposés sur ce site Internet est disponible en France métropolitaine uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet vous avez la possibilité de le faire ; cependant, les produits commandés peuvent être uniquement livrés dans un magasin ZARA ou à une adresse situés en France métropolitaine.

6. VALIDATION DU CONTRAT

Pour passer commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser le paiement ». Vous recevrez ensuite un courriel confirmant la prise en compte de votre commande (ci-après la « Confirmation de commande »). Vous serez informé par courriel également de l'expédition de votre commande (ci-après la « Confirmation d'expédition »). Un ticket électronique mentionnant les détails de votre commande sera joint à la Confirmation d'expédition (ci-après le « E-ticket »).

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers. En cas de difficultés d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, , nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit de ce site Internet et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce dernier. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre au mieux à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles imputables soit au consommateur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure peuvent surgir telles qu'un problème lié à la fabrication ou au stock ou un incident de paiement, répondant à ces critères, et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la Confirmation de commande. Nous nous réservons ce droit à tout moment. Dans cette hypothèse, si le paiement est déjà intervenu, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison dans les plus brefs délais, selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable, envers vous ou tout autre tiers, du retrait d'un produit de ce site internet, du retrait ou de la modification d'un matériel ou contenu y figurant, ou du non-traitement d'une commande dans les cas visés ci-dessus, après envoi de la Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de force majeure ou de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, nous nous efforcerons de vous livrer le/les produit/s figurant sur la Confirmation d'expédition avant le délai indiqué sur cette même Confirmation d'expédition ou, si aucune date n'est indiquée, dans le délai indicatif donné lors du choix du mode de livraison, et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Quant à la carte cadeau virtuelle, celle-ci vous sera livrée à la date que vous nous aurez indiquée au moment de passer la commande.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi, le dimanche ou les jours fériés, sauf dans le cas de la carte cadeau virtuelle, qui sera délivrée à la date que vous nous aurez indiquée.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée, ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée », au moment où vous ou un tiers que vous aurez désigné serez en possession matérielle des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison que vous nous aurez indiquée.

La carte cadeau virtuelle sera considérée comme ayant été livrée conformément aux dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et, dans tous les cas, à la date d'expédition de cette carte à l'adresse électronique que vous nous aurez indiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous nous efforcerons de trouver un endroit sûr, à savoir l'un des points de livraison du réseau du transporteur, pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sûr, votre commande retournera à notre entrepôt.

Nous vous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison.

Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 30 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié.

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat.

La présente clause ne s'applique pas à la carte cadeau virtuelle, dont la livraison est régie par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

11. INSTANT DELIVERY

Dès lors que vous aurez choisi de récupérer votre commande en magasin et que le magasin que vous aurez sélectionné dispose du service « Instant Delivery », votre commande pourra être livrée avant les dates indiquées sur le site Internet.

Dès lors que le service « Instant Delivery » a été mis en œuvre par le magasin pour votre commande, et une fois que celle-ci aura été préparée nous vous contacterons pour vous faire savoir qu'elle peut être récupérée. Vous pourrez venir chercher votre commande en personne (en présentant le numéro de commande et une pièce d'identité) ou une tierce personne pourra vous représenter et venir chercher votre commande à votre place. Dans cette dernière hypothèse, la personne que vous aurez désignée devra présenter le numéro de la commande et une pièce d'identité.

S'agissant d'une vente à distance, les dispositions du présent article s'appliquent dès lors que votre commande sera passée via le service de l'« Instant Delivery », sous réserve de toute autre réglementation applicable.

12. PRECOMMANDE DE PRODUITS

Les produits Précommandés mis en ligne sur la page Internet en tant que « Précommande » peuvent faire l'objet de délais de livraison plus longs que les autres commandes. Ces délais de livraison seront mentionnés sur le site internet, mais les produits seront dans tous les cas livrés dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Les commandes contenant à la fois des produits standards et des produits Précommandés (« Commandes mixtes ») peuvent être livrés séparément et à des périodes différentes.

Dès que les produits Précommandés ont été préparés, nous vous informerons de leur expédition par l'envoi d'une Confirmation d'expédition.

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle des produits sans invoquer de motif. Dans l'hypothèse de Commandes mixtes, le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle du dernier produit commandé.

Les dispositions qui précèdent sont sans préjudice du droit contractuel de rétractation de 30 jours à compter de la date de Confirmation d'expédition dont vous bénéficiez pour chacun des produits qui peuvent être livrés séparément dans l'hypothèse de Commandes mixtes.

Si vous effectuez un achat d'un produit Précommandé, toutes les dispositions des présentes Conditions vous seront également applicables.

13. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Vous assumerez les risques relatifs aux produits à compter de la livraison telle que définie à la clause 9 ci-dessus.

La propriété des produits ne vous sera transférée qu'à réception du règlement intégral des sommes dues, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (telle que définie à la clause 9 ci-dessus) si elle intervient à une date postérieure au paiement.

14. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur notre site Internet, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts afin de nous assurer que les prix indiqués sur le site Internet sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix du ou des produit(s) que vous avez commandé(s), nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler cette commande. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants payés.

Les prix affichés sur notre site Internet comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans la rubrique « Envoi » de notre site Internet.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation d'expédition aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

Après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles.

Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail sur notre site Internet.

En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des moyens de paiement suivants : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express et Apple Pay ainsi que par le biais de PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat de Zara, délivré par Zara France S.A.R.L. Les cartes cadeaux ne peuvent pas être achetées au moyen d'une autre carte cadeau.

Cependant, si vous avez passé une commande par l'intermédiaire d'un des dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France, vous pouvez également, dans certains d'entre eux, effectuer votre paiement par tous moyens de paiement acceptés dans ces magasins, à l'exception des cartes cadeaux.

Veuillez noter que Fashion Retail, SA dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au Registre des Sociétés de la Corogne, Volume 3425, feuille 49, page C-47731, 1ère entrée, et avec pour numéro de TVA intracommunautaire A-70301981, encaissera les paiements et effectuera les remboursements pour le compte de Zara France S.A.R.L. en ce qui concerne tous les paiements effectués via cette plateforme en ligne.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de pré-autorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction. Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt, à l'exception des commandes passées par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France et payées à la caisse du magasin, pour lesquelles les montants seront prélevés lors de l'utilisation de votre carte dans ces magasins.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « Autoriser le paiement », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le titulaire légitime de la carte cadeau ou du bon d'achat.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles de validité et à une autorisation de la part de l'organisme émetteur de ces cartes. Si nous ne recevons pas l'autorisation de paiement requise, nous ne serons pas tenus responsables du retard ou du défaut de livraison des produits et nous ne serons pas en mesure de passer un Contrat avec vous.

Une facture sous format électronique sera mise à votre disposition sur notre site Internet dans la rubrique « Mon compte », ce que vous acceptez.

Veuillez noter que l'option "changement de taille ou couleur" sera seulement disponible si l'un des moyens de paiement suivants a été utilisé : Carte Bancaire, American Express, Mastercard, Visa et Apple Pay.

15. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ

Le site vous offre également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer comme utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le document PDF figurant dans le courriel de Confirmation d'expédition de votre commande.

16. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Les achats réalisés via ce site Internet sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légalement en vigueur au jour de la vente.

17. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR

17.1 Droit légal de rétractation

Droit de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif.

Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle des produits ou, dans le cas de

plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle du dernier produit commandé.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez informer ZARA de votre décision par une déclaration écrite sans équivoque (notamment au moyen d'un courrier électronique ou d'un courrier postal). Vous pouvez nous contacter par courrier postal à l'adresse suivante : ZARA France - Service clients Zara.com, 22 Rue Bergère, 75009 Paris ou en complétant le formulaire prévu à cet effet.

Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Afin de respecter le délai de rétractation il vous suffit de nous informer de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison au lieu de livraison initiale (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard, le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation concernant ce Contrat.

Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement que vous avez utilisé lors de la transaction initiale. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veuillez renvoyer les produits en question ou les retourner dans l'un des magasins ZARA situé en France sans retard anormal, et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter de ce Contrat selon les modalités définies aux présentes. Le délai est respecté si vous nous retournez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés en France, les frais directs encourus suite au retour des produits organisés par nos soins seront à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement de ces derniers.

17.2 Droit de rétractation contractuel

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs, mentionné dans la clause 17.1 ci-dessus, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés dans la clause 17.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de confirmation d'expédition de la commande.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

En cas de retour des produits réalisé en vertu du droit de rétractation contractuel après expiration du délai de rétractation légal, le remboursement ne portera que sur le montant payé pour ces produits. Les frais de livraison ne vous seront pas remboursés.

Sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés en France, les frais directs encourus suite au retour des produits organisés par nos soins seront à votre charge. En effet, si vous utilisez le retour en point de dépôt ou en bureau de poste organisé par nos soins, vous supporterez des coûts forfaitaires tels que mentionnés dans la rubrique « Echanges et Retours » de notre site Internet. En cas de retour en magasin, vous devez présenter le produit accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'expédition, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur l'application mobile ZARA de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.

Vous pouvez faire valoir votre droit de rétractation en vertu des dispositions prévues dans la clause 17.1 ci-dessus. Toutefois, si vous nous informez de votre décision de vous rétracter du Contrat après expiration du délai de rétractation légal, vous devrez faire en sorte que nous recevions les produits faisant l'objet du droit de rétractation contractuel dans la limite d'une période de 30 jours à compter de la date de Confirmation d'expédition de la commande.

17.3 Dispositions communes

Vous n'aurez pas le droit de vous rétracter du Contrat s'il porte sur la livraison de l'un des produits suivants:

- i. Produits personnalisés
- ii. CD / DVD sans leur emballage d'origine
- iii. Les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation du Contrat portera uniquement sur les produits qui sont retournés dans les mêmes conditions que celles où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera accordé si le produit a été utilisé après avoir été ouvert, s'il ne se trouve pas dans les mêmes conditions qu'au moment de la livraison ou s'il a été endommagé. Vous êtes donc prié de prendre bien soin du ou des produit(s) en votre possession. Veuillez retourner les produits en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces produits.

Si vous n'avez plus l'emballage d'origine, vous pouvez retourner votre commande en utilisant n'importe quel autre emballage, à condition qu'il soit correctement fermé pour éviter de perdre le ou les produits.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

En cas de rétractation du Contrat, les produits correspondants devront être renvoyés de l'une des façons suivantes :

(i) Retours dans un magasin ZARA :

Vous pouvez retourner tout produit dans n'importe quel magasin ZARA du pays où ce produit a été livré, qui possède le même rayon que celui d'où provient le produit que vous souhaitez retourner. Dans ce cas, vous devrez vous rendre à ce magasin et y présenter le produit accompagné de l'E-ticket joint à la Confirmation d'expédition, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site Internet et sur l'application mobile ZARA de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.

Cette option n'entraîne pas de coût additionnel à votre charge.

(ii) Retours en point de dépôt ou bureau de poste :

Pour retourner un ou des produit(s) en point de dépôt ou en bureau de poste organisé par nos soins, veuillez-vous connecter sur votre compte et suivre les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » de ce site Internet.

Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous pouvez demander le retour en point de dépôt ou en bureau de poste en utilisant le lien internet indiqué dans le courriel de confirmation de votre commande.

Après avoir vérifié les données concernant votre commande, vous recevrez un courriel avec une étiquette à coller sur le colis qui vous permettra de déposer votre colis au point de dépôt ou au bureau de poste.

Cette option entraîne des coûts forfaitaires à votre charge dont le montant est précisé dans la rubrique « Echanges et Retours » de ce site Internet.

Si vous ne souhaitez pas retourner votre produit en utilisant l'option de retour en magasin qui vous est proposée, vous supporterez alors les frais de retour, sous réserve de ce qui est mentionné à l'option (ii). Dans ce cas, vous devez envoyer le produit à retourner accompagné de la version imprimée du E-ticket joint à la Confirmation d'expédition.

Veuillez noter que si vous décidez d'effectuer le retour par le biais de l'option « paiement contre remboursement » pour les coûts de transport, nous pourrions vous réclamer tous les frais encourus à cet égard.

Les retours de produits commandés par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France et payés à la caisse du magasin doivent s'effectuer dans tous les cas dans un magasin Zara en France.

Après avoir examiné le produit retourné, nous vous indiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé pendant la période légale et si tous les produits en question sont retournés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de résilier le Contrat. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue. Le mode de remboursement sera toujours le même que le mode de paiement de vos achats. Les risques et les coûts liés au retour des produits seront à votre charge, comme indiqué ci-dessus. Pour toute question, veuillez nous contacter en complétant le formulaire prévu à cet effet.

Veuillez noter que, suite à la livraison de votre commande, en cas d'exercice de votre droit légal ou contractuel de rétractation et si vous êtes celui qui organise le transport des produits retournés, et ceci sans recourir au service de retour proposé par nos soins, nous ne pourrions assumer le risque lié au retour des produits dès lors qu'il résulte de causes non imputables à ZARA.

Il est également rappelé que vous êtes responsable du contenu des colis retournés dès lors que vous n'utilisez aucune des options proposées par ZARA. En cas d'erreur dans le contenu du colis retourné, non imputable à ZARA, s'il est possible d'organiser le retour du colis à votre attention, nous pourrions vous faire supporter les coûts correspondants.

Dans tous les cas, aucune disposition de cette clause ne portera préjudice aux droits qui vous sont reconnus par la loi.

17.4. « Changement de taille ou de couleur »

Nonobstant les dispositions de l'article 17.1, si vous considérez que la taille ou la couleur de l'article que vous avez acheté ne vous convient pas, indépendamment de vos droits de rétractation légal et contractuel, vous pouvez demander le changement de cet article dans la section « ECHANGES ET RETOURS » de « Mon compte » sur le site Internet, et sélectionner la taille ou la couleur pour laquelle vous souhaitez le changement du premier article acheté, sous réserve (i) qu'il s'agisse du même article, (ii) que le prix soit le même ou plus élevé que le premier article acheté (dans cette hypothèse, la différence de prix ne sera pas à votre charge) et (iii) que certains moyens de paiement aient été utilisés (pour plus d'informations, veuillez consulter l'article 14 des présentes Conditions). Veuillez noter que cette fonctionnalité s'affichera seulement lorsque les conditions ci-dessus seront réunies.

Une fois la demande de changement de taille et/ou de couleur effectuée et la méthode de retour sélectionnée, vous pourrez retourner l'article dans n'importe quel magasin ZARA en France possédant le même rayon que celui d'où provient le produit que vous souhaitez retourner ou dans le point de dépôt ou bureau de poste désigné par nos soins. Vous devrez toujours retourner le produit dans les meilleurs délais et dans tous les cas dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la demande de changement sur le site Internet. Aucune de ces deux options n'entraînera de coût supplémentaire pour vous.

En cas de retour dans l'un des magasins ZARA en France, vous devrez présenter l'article accompagné du E-ticket joint au courriel de Confirmation d'expédition de votre commande. Si vous choisissez le retour du produit en point de dépôt ou en bureau de poste, vous devrez retourner le produit dans son emballage d'origine, en suivant les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » de ce site Internet. Si vous n'avez plus l'emballage d'origine, vous pouvez retourner votre commande en utilisant n'importe quel autre emballage, à condition qu'il soit correctement fermé pour éviter de perdre le ou les produits.

Que vous ayez choisi le retour dans l'un des magasins ZARA en France ou en point de dépôt ou en bureau de poste, nous enverrons la nouvelle commande du produit pour lequel vous aurez sélectionné une nouvelle taille dans un délai de 2-3 jours ouvrables à compter de la demande de changement et dans tous les cas dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette date. Cette option ne présentera aucun coût supplémentaire pour vous. Cette nouvelle commande sera régie par les dispositions des présentes Conditions incluant l'exercice du droit de rétractation.

Veillez noter qu'après 14 jours calendaires à compter de la demande de changement de taille ou de couleur sur le site Internet, si vous n'avez pas retourné l'article acheté en premier, par l'intermédiaire d'une des méthodes de retour proposées par ZARA, nous serons autorisés à vous imputer le prix d'achat et les frais correspondants à la nouvelle commande.

17.5. Droit de rétractation et retour des commandes depuis un autre pays

Si vous avez commandé des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet, les clauses 17.1, 17.2, 17.3 et 17.4 ci-dessus s'appliquent sous réserve que le retrait par un coursier mandaté par nos soins puisse être effectué uniquement à partir de l'adresse initiale de livraison située en France métropolitaine.

Également, nous vous informons qu'en aucun cas nous ne supporterons de frais de livraison pour des destinations autres que celles correspondant à l'adresse initiale de livraison. Nous ne supporterons pas non plus de frais de retour à partir de destinations autres que la France métropolitaine.

18. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ/GARANTIES

18.1. Responsabilité

Notre responsabilité, au titre des présentes Conditions, ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de nos obligations serait imputable au fait d'un tiers, à votre faute ou à un événement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants :

- i. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. la fraude ou le dol ; ou

iii. dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure, de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

18.2. Garanties

Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties légales bénéficiant aux consommateurs, qui ne peuvent légalement faire l'objet d'aucune exclusion.

ZARA FRANCE SARL, dont les coordonnées figurent au point 2 des présentes Conditions, garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur ce site Internet, conformément à la garantie légale de conformité prévues aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation et à la garantie contre des vices cachés, au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés :

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section contact de ce site Internet. Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

Rappel de certaines dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité des biens (hors contenus et services numériques) :

- Article L 217- 3 alinéa 1 et 2 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

- Article L 217-4 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ; (...).

Rappel de certaines dispositions du Code civil relatives à la garantie des vices cachés:

- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en n'aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur. Ces variations ne peuvent aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous

choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

18.3. Médiation

En tant que consommateur, si vous estimez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : info-fr@zara.com afin de solliciter un règlement à l'amiable.

Aussi, si votre achat a été effectué sur notre site Internet, nous vous informons par la présente, qu'en conformité avec le règlement européen n°524/2013, vous avez le droit de solliciter la résolution de votre litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

A cet égard, pour toutes réclamations écrites préalablement adressées à notre service clientèle depuis moins d'un an et non satisfaites, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, nous vous offrons la possibilité de recourir au service de médiation CM2C par voie électronique : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php ou par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

19. NUMEROS D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS

Conformément aux dispositions du Code de l'environnement, la société ZARA FRANCE a adhéré à plusieurs éco-organismes afin de s'acquitter de ses obligations et dispose, à ce titre, d'un identifiant unique (ci-après « IDU ») pour chaque filière relevant de la responsabilité élargie des producteurs la concernant. Ces IDU sont les suivants :

- IDU pour la filière « textiles d'habillement, chaussures, linge de maison, produits textiles neufs pour la maison » : FR210213_11ETHC
- IDU pour la filière « papier graphique et emballages ménagers » : FR210213_01FPBI
- IDU pour la filière « sport et loisirs » : FR351008_13EDOT

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur l'ensemble des informations ou contenus figurant sur ce site Internet seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser le présent site Internet pour copier des informations nécessaires à votre commande ou vos informations d'identification.

21. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

Vous ne devez pas utiliser le site Internet de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Internet, au serveur sur lequel ce site Internet est hébergé ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec notre site. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site Internet par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation de la présente clause constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser le présent site Internet.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causée à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou vos informations suite à l'utilisation de ce site Internet ou après avoir téléchargé des fichiers de ce dernier ou des fichiers d'autres sites vers lesquels ce site vous a dirigé.

22. LIENS SUR NOTRE SITE INTERNET

Si notre site Internet contient des liens redirigeant vers d'autres sites et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu ou les données de ces sites. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

23. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant ce site Internet, vous acceptez que notre communication s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur notre site Internet, sauf si les informations vous sont destinées personnellement. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte pas atteinte à vos droits.

24. NOTIFICATIONS

Veuillez utiliser de préférence notre formulaire de contact pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 22 ci-dessus, nous pouvons vous

adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur notre site Internet, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, ou trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre, étant précisé que si une information vous concerne personnellement, elle vous sera adressée par courrier électronique le cas échéant. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement écrite et qu'elle a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

25. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus par la loi en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurions pu vous accorder.

26. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causés par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (ci-après la « Force Majeure ») tel que définis à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de Force Majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de répondre à ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de Force Majeure. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure.

27. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou de l'une des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une

renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou conditions en vertu du Contrat ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause relative aux notifications ci-dessus.

28. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat est jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres conditions générales resteront applicables sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

29. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document indiqué dans ces mêmes Conditions constituent l'intégralité du Contrat conclu entre les parties au regard de l'objet de ce dernier, et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

Les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer tout recours concernant d'éventuelles fausses déclarations orales ou écrites émises par l'autre partie, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie portera sur la rupture de Contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

30. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

Nous avons le droit de réviser et de modifier à tout moment les présentes Conditions.

Vous êtes soumis aux dispositions et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site Internet ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces dispositions, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

31. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de notre site Internet et les contrats d'achat de produits sur ce site seront régis par le droit français.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation du site ou auxdits Contrats sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux français.

Les dispositions de cette clause ne portent aucunement atteinte aux droits dont vous bénéficiez en tant que consommateur, en vertu de la législation applicable en la matière.

32. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide du formulaire de contact.

Des formulaires officiels de réclamation sont également à la disposition des consommateurs et utilisateurs. Vous pouvez les obtenir en complétant le formulaire de contact.

Dernière mise à jour : 14 Novembre 2025

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation

(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

A l'attention de ZARA FRANCE SARL, exerçant ses activités sous le nom commercial de ZARA, Service client
Zara.com - 22 Rue Bergère 75009 Paris, France.

Adresse électronique : info-fr@zara.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur
la vente du bien ci-dessous :

Commandé le (*)[.....] / reçu le [.....] (*)

Nom du (des) consommateur(s) : [.....]

Adresse du (des) consommateur(s) : [.....]

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : [.....]

(*) *Rayez la mention inutile*

TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DES FONCTIONNALITES DE L'APPLICATION ZARA

Ces Conditions Générales d'Utilisation (les «Conditions») régissent l'accès et l'utilisation des services et des diverses fonctionnalités disponibles sur l'Application Zara (ci-après l'« Application »), telles que définies ci-dessous. Ces Conditions constituent l'accord entre vous et ZARA FRANCE SARL pour l'accès et l'utilisation des services et des fonctionnalités. Les présentes Conditions viennent en complément et sans préjudice des Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zara.com, le cas échéant.

Les fonctionnalités disponibles sur l'Application comprennent: (i) la possibilité d'acheter des articles via l'Application Zara, ceci étant considéré comme un achat effectué sur le Site internet, et donc soumis aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zara.com ; (ii) la possibilité de gérer les tickets pour les achats effectués sur le Site internet de Zara (le « Site Internet »); et (iii) la possibilité de recevoir un ticket électronique (E-ticket) ou une preuve d'achat électronique et de le conserver directement dans l'Application, ceci en présentant dans les magasins Zara (ci-après le « Magasin Physique » ou les « Magasins Physiques ») le QR code unique attribué à cette fin.

Le Site Internet ainsi que les Magasins Physiques sont exploités en France par la Société ZARA FRANCE, SARL, au capital de 59.760.880 €, située au 22 Rue Bergère, 75009 Paris, immatriculée sous le numéro 348 991 555, sous le numéro de TVA intracommunautaire suivant FR 36 348991555 joignable à l'adresse électronique suivante info-fr@zara.com, par téléphone 01 55 78 88 88 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) et par Fax: 0034 981 18 61 05.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE

1.1 Achat de produits sur www.zara.com via l'Application Zara

Les clients peuvent acheter des produits sur www.zara.com via l'Application Zara. Par conséquent, les achats effectués à l'aide de l'Application sont considérés comme des achats effectués sur le Site internet et, à ce titre, sont soumis aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zara.com, que vous devez accepter avant d'acheter un produit.

1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués sur le Site internet

Les reçus des achats effectués sur le Site internet de Zara seront stockés sur l'Application, plus précisément dans la section «Mes achats».

1.3. Demande d'un E-ticket pour les achats effectués dans les Magasins Physiques

Conformément à la législation et à la réglementation applicables, et sous réserve des dispositions de l'article D. 541-371 du Code de l'environnement français, il est mis fin à l'impression et à la distribution systématiques des tickets dans les Magasins Physiques.

Lors du paiement d'un achat dans les Magasins Physiques, par défaut ou lorsque vous présentez votre QR ID code lors de votre passage en caisse, il vous sera adressé un E-ticket ou une preuve d'achat sous format électronique.

Toutefois, lors du paiement d'un achat dans les Magasins Physiques, vous pourrez tout de même demander un ticket au format papier à la place d'un ticket au format électronique. Pour ce faire, vous devrez en faire expressément la demande en caisse.

Il est essentiel que vous compreniez qu'en utilisant ce QR code, vous demandez expressément l'E-ticket ou la preuve d'achat sous format électronique, renonçant ainsi à toute demande de ticket sous format papier.

Dans tous les cas, la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur, vous pouvez demander auprès du Service client, pendant le processus de désinscription, que tous les tickets électroniques stockés dans l'Application soient envoyés par courriel à l'adresse transmise.

1.4 Remboursements / échanges

Veuillez noter qu'aucun remboursement ou échange pourra être accepté en l'absence de ticket (électronique ou papier).

Dans le cas où un ticket vous est remis sous format électronique, vous pouvez effectuer un échange ou un retour dans un Magasin Physique en utilisant votre QR ID, conformément aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation applicables, selon la politique commerciale de Zara et, dans tous les cas, conformément à la législation et/ou à la réglementation en vigueur.

1.5 Numérisation des tickets

Si votre ticket original est au format papier, vous pouvez générer une version numérique du même ticket en scannant le QR code qui se trouve imprimé sur le ticket. Dès cet instant, vous pouvez utiliser ce ticket électronique pour effectuer des retours dans les magasins physiques, mais veuillez noter que tout retour devra toujours être conforme aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation, aux politiques commerciales de Zara et à la législation applicable.

2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES PROPOSÉS VIA L'APPLICATION

Conformément aux lois applicables, Zara se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de supprimer, à tout moment, à sa seule discrétion, que ce soit de manière générale ou particulière pour un ou plusieurs utilisateurs, une ou toutes les fonctionnalités de l'Application Zara, et de modifier, de suspendre ou de supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de tout ou partie du Service. A ce titre, sauf cas de force majeure, vous pouvez, en tout état de cause, demander vos tickets de caisse stockés dans l'APP, auprès du Service client. Il est de votre responsabilité de vérifier et accepter les services proposés.

3. RESPONSABILITÉ

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'Application Zara dans ses différentes fonctionnalités.

Vous acceptez d'utiliser l'Application Zara exclusivement aux fins pour lesquelles elle est destinée et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation non conforme aux Conditions ou frauduleuse, et vous serez responsable envers la Société et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une mauvaise utilisation de l'Application Zara.

Vous serez responsable dans les cas suivants :

a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'Application, les cartes SIM, les adresses e-mail et / ou les mots de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;

b) quand des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent lorsque vous utilisez les différentes fonctionnalités de l'Application en raison d'un matériel, des logiciels, des appareils ou des terminaux défectueux ou d'un manque de mesures de sécurité nécessaires installées sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'Application.

4. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APPLICATION

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'Application ou le Portefeuille sont la propriété ou sont sous le contrôle de la Société ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. Tout ce qui précède sera ci-après dénommé la «Propriété».

Les utilisateurs s'engagent à ne pas retirer, supprimer, modifier, manipuler ou de toute autre manière modifier:

- Les notes, légendes, signes ou symboles, que soit (i) la Société, soit (ii) les ayants droit légaux incorporent dans leur propriété au regard de la propriété intellectuelle ou industrielle (ex: copyright, ©, ® et TM, etc.).

- Dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple, filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Conditions, la Société ne cède ou ne transfère aucun droit sur leur propriété ou sur les propriétés d'un tiers.

La Société autorise uniquement les utilisateurs à accéder et à utiliser les Propriétés conformément aux présentes Conditions.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, divulguer (y compris par courrier électronique ou sur Internet), transmettre, communiquer, modifier, altérer, transformer, céder ou de toute autre manière se livrer à des activités qui impliquent l'utilisation commerciale de la Propriété, que ce soit dans son intégralité ou en partie, sans le consentement écrit exprès du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès et l'utilisation de la Propriété seront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales.

La Société se réserve tous les droits sur la Propriété dont elle est propriétaire, y compris, mais sans s'y limiter, tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur la Propriété.

La Société n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété qui lui appartient autre que celles expressément énoncées dans cette clause. La Société se réserve le droit de résilier ou de modifier à tout moment et pour quelque motif que ce soit les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Nonobstant ce qui précède, la Société peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par les utilisateurs qui:

- ne respectent pas les conditions énoncées dans les présentes;
- violent ou enfreignent les droits de propriété intellectuelle et industrielle ou d'autres droits équivalents de la Société ou de tout autre tiers détenteur de droits légaux, ou violent toutes autres lois applicables.

Dernière mise à jour le : 14 Novembre 2025