

## Zara 線上交易條款與條件

### 1. 簡介

此為關於使用本網站之條款和我們與您之間有效的協定（以下簡稱「條款」）。本條款列明所有使用者（以下簡稱「您」/「您的」）及，以ZARA名義運營的並在香港商會註冊的 ZARA ASIA LTD（公司註冊號 593159，註冊地址 Suites 3401-5, 34/F, Tower 2, The Gateway, Harbour City, 25 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong，財務標識號 20622103-000，以下簡稱「我們」/「我們的」/「賣方」）通過本網站或任何其他我們連結的網站提供商品/服務的權利與義務。在按下「授權支付」下訂單之前，請仔細閱讀本條款和我們的隱私權政策。使用本網站或通過本網站下訂單，即表示您同意接受本條款和我們的隱私權政策的約束。如果您不同意本條款和隱私權政策，請不要下訂單。

本條款或會更改，您應在下訂單之前仔細閱讀。

如您對本條款或隱私政策有任何疑問，您可訪問我們的網站，或通過我們的網頁上的聯繫表格聯絡我們。

### 2. 網站的使用

除非經供應商事先明示的書面同意，本條款作為適用於本網站使用的唯一條款，並且取代所有其他的條款。由於本條款旨在建立我們之間具有法律約束力的協議，保護您作為寶貴客戶的權利及我們作為企業的權利，本條款對雙方具有重要意義。您同意，一經下訂單，即被視為您已閱讀本條款並接受本條款的全部內容。您同意：

1. 您僅可使用網站做出合法的詢價或下訂單。
2. 您不會訂購任何投機的、虛假的或欺詐性的訂單。如果我們有合理理由認為任何訂單有前述之性質，我們有權取消訂單並通知相關機構。
3. 您承諾向我們提供準確的電子郵件、郵寄地址和/或其他聯絡詳情，並確認在必要情況下，我們可使用該信息聯絡您（詳情請參閱我們的隱私政策）。
4. 如果您並未提供我們所需的所有資訊，我們將無法完成您的訂單。

通過使用本網站下訂單，您保證您已達到香港法律規定的法定年齡，且您在法律上能夠簽訂具約束力的協定，並對您的訂單中包含的所有資料的真實性負全部責任。您在此確認，在通過本網站下訂單前，我們已為您提供並令您注意到您的訂單中包含的與**商品**或服務有關的資訊（包括數量和品質、價格或費用、交付期及交付方式、安全注意事項和風險提示、售後服務、民事責任等），且您已仔細閱讀並完全明白這些資訊。

### 3. 可提供的服務

網站上的**商品**或服務類目僅香港有售。

### 4. 合約內容

條款中規定的資訊與本網站中包含的詳情並不構成出售要約，而是要約邀請。您與我們就任何商品簽訂的合約僅在我們已經接受您的訂單的情況下生效。如果我們未接受您的訂單，但款項已從您帳戶中扣除，被扣除的金額將全額退還。

為順利訂購，您須按要求遵照網上購物流程，然後按「授權支付」以提交訂單。提交訂單後，您將收到確認我們已收到您訂單的郵件（簡稱「回執」）。請注意，由於您的訂單僅作為您欲從我們處購買一種或多種**商品**的要約，該回執並不意味著您的訂單已被我們接受，儘管款項仍可能已從您帳戶中扣除。所有訂單以我們接受為準。我們將向您發送郵件確認**商品**已被派送，該郵件為我們接受您訂單的確認（簡稱「派送確認書」）。雙方間購買**商品**的合約（簡稱「合約」）將在我們向您發送派送確認書後正式成立。

合約內容僅涉及我們在派送確認書中確認的已派送的**商品**。除非相關商品的派送在另外的派送確認書內單獨確認，我們沒有義務提供任何您訂單下的其他任何商品。

### 5. 可提供的商品

在我們向您發出派送確認書前，所有訂單取決於庫存。如遇供應困難或商品缺貨，我們保留權利向您提供所訂購商品的同等或更高品質的替代商品的資訊。如果您無意訂購該等替代商品，我們將退還您已支付的任何款項。

## 6. 拒絕訂單

我們保留權利在任何時間撤銷本網站的任何**商品**和/或移除或編輯本網站的任何材料或內容。我們將始終盡力處理所有訂單，但在例外的情況下，我們在向您發送回執後會無法處理您的訂單，我們保留在任何時候自行決定無法處理您的訂單的權利。

如果我們撤銷本網站的任何**商品**（無論是否已被出售）、移除或編輯本網站的任何內容，或在我們已向您發送回執後拒絕處理或接受任一訂單，我們不因此而對您或任何其他第三方負責。

## 7. 您取消的權利（「冷靜期」）

如果您以消費者的身份簽訂合約，您可在確認派送訂單之日起三十（30）日內取消合約。在該情況下，您應收到根據我們退款政策支付的**商品**退款費用（見下列第13條規定）。

您取消合約的權利僅適用**商品**在退還時仍與您最初收到該**商品**時完全相同的情況。在退還商品時，您應當一併退還所有**商品**說明書、文件與包裝材料。如果任何商品受損或未以您最初收到該商品時相同的情況退還的或損壞程度超過商品剛拆封時狀況的，我們將不予接受退還。您應當在保管相關商品時採取合理的保護措施。

您無權為供應下列任何**商品**取消合約：

- 定製**商品**；
- 原始包裝已被拆封的音樂 CD/DVD ；
- 內衣。

**商品**由您持有時，請採取良好合理的**商品**保護措施，且原有包裝、說明書/檔與包裝材料應予以保留，並在退換**商品**時使用。該權利的進一步詳情與如何使用該權利的解釋內容在第 12 條已有所規定並在裝運確認書中有所概括。本條規定將不影響您作為消費者的法定權利。

## 8. 交付

根據上述第 5 條規定，除非存在任何例外情況，我們將盡力在派送確認書中列明的交付日期完成其列明的商品。如果未規定任何預計交付日期，則交付日期為派送確認書之日起十五（15）日內。

延遲原因可包含：

- 定製商品；
- 特殊商品；
- 不可預見情況；
- 交付區域；
- 您給出的錯誤資訊，如錯誤的運送地址。

我們將盡力在您訂購電子禮品卡時所指定的日期完成相關禮品卡的交付。

如果出於任何原因，我們未能在交付日期完成**商品**派送，我們會及時通知您，您可選擇確認需要該商品並延長交付期限，或取消訂單並獲得所有已支付的退還款項。我們一年 365 天都可以安排派送。

在本條款中，一旦在商定的交付地址簽名並接收**商品**，並提交已簽名及接收的證明，「交付」應被視為已發生或貨物應被視為「已被交付」。而電子禮品卡的交付在發送該卡至您指定的電子郵件地址，即應被視為「已被交付」。

接受我們的送貨服務即表示您允許我們的送貨人員進入您家裡。除非由於是由我們的疏忽造成，我們不對可採取合理步驟避免或減小風險的任何不安全事項負責。

## 9. 未能交付

如果我們在嘗試三次後仍無法按約交貨，我們會給您留下提示，該提示會向您說明如何與負責交貨的快遞員聯絡，以及您如何重新安排交貨。如果您未在商定的時間前往交付地點，請聯絡我們，重新安排雙方間方便的交付日期與地點，但新交付地須位於您訂單中最初指明的城市區域內。

如果經過確認，我們無法提交貨物，我們將立即儘快處理退款，但在任何情況下，該等退換款項日期應在按照上述規定已確認未能交付之日起十五（15）日內。我們將使用與與您付款的相同方式退款。

本條款不適用於電子禮品卡，其交付受到禮品卡的使用條款規定所約束。

## **10. 風險與所有權**

商品交付至您指定的地址後，相關風險將由您承擔。只有在我們收到有關商品的全額款項後（包括交付費用）或交付商品時（見上述第 8 條定義）（交付商品的時間較交付費用遲），商品的所有權方能轉交給您。

## **11. 價格與付款**

商品的價格以我們網站上不時更新的價格為準（除非網站上存在明顯錯誤）。我們採取防護措施確保網站上報價的所有價格是準確的，但仍存在發送錯誤的可能性。如果我們發現您訂購的任何商品價格存在任何錯誤，我們將立即通知您並給予您以正確的價格重新確認訂單的機會或取消訂單。如果我們未能聯絡到您，訂單將被視為已取消，或如果您已支付商品費用，您將接收全額退款。

如果價格存在明顯錯誤且該錯誤非常容易辨識且您在下單時理應留意，我們無義務以該錯誤的（較低的）價格出售商品（無論我們是否已經向您發送派送確認書）。

我們網站中顯示的價格不包含交付費用。有關交付費用請參閱交付費用指南，並會顯示在應付總額上。

價格可隨時更改但（除非上述規定）不會影響任何已發送派送確認書的訂單。

一旦您已完成購買，您想要購買的所有商品會被加入購物車中。您下一步操作是進入結帳進程並付款。具體操作如下：

0. 點擊頁面上方的「購物袋」按鈕。
1. 點擊「查看購物袋」按鈕。
2. 點擊「處理訂單」按鈕。
3. 填寫或確認您聯絡詳情、您訂單詳情、交付地址與發票地址。
4. 使用您優先選用的付款方式結帳。

您可以通過境內銀行卡、維薩卡、萬事達卡、JCB 中國銀聯或使用 **Zara Asia Limited** 發行的禮品卡或充值卡進行支付。禮品卡的購買和使用請參照禮品卡之使用條款規定。

為了最大限度地減少未經授權存取的可能性，您信用卡的詳細資訊將被加密。我們還依照網站購買指引中規定的規則細節提供貨到付款，作為您付款方式之一。

如果我們未收到您的付款，我們將不對任何延遲或未能交付負責，且我們將不與您簽訂合約。

### 在門店內利用電子設備訂購並支付：

若您通過在香港部分 **ZARA** 門店內的電子設備進行訂購，您必須按照電子商品上顯示的步驟進行訂購以完成並確認每一步所需的資料。在整個過程中，在支付前，您可以修改您的訂單信息。您必須在下單前選擇你的支付方式並表明您是否需要禮品收據（若有）。請注意在您點擊“授權付款”時，一個具有法律效力的訂單將會生成以至於您有義務在下單後進行支付。

您可以通過 **VISA**，**Mastercard**，或 **American Express** 進行支付。以上所記載的信用卡驗證及授權步驟將使用。您也有權選擇在櫃檯為您的訂單通過任何門店所接受的支付方式進行支付。

請注意，若您欲取消在門店內的電子設備上所下的訂單，您必須先完成訂單的支付並等待交貨完成，然後按照以下退貨政策進行退貨。

請注意，僅當購買原始商品使用下列付款方式時：**VISA**、**MasterCard**、**JCB**，方能使用「尺寸變更」的選項。

## 12. 退換/退貨政策

### 行使權利退貨以撤銷您的訂單

#### 通用政策：

如果您希望在第 7 條規定的期限內取消合約，您可以將貨物返回我們在香港的任何一家 ZARA 專賣店（以下統稱「ZARA 專賣店」），或交給我們安排的快遞員。您應在我們網站「退換」規定指示下，以接收商品時相同的包裝退還商品。您應通過我們網站聯絡我們，以安排通過您指定的地址向您收取商品。無論您選擇何種方式，您將無需承擔任何額外費用。如果您未能通過所提供的兩種方式中的任何一種來退還商品，您需要承擔退換商品的費用。請注意，如果您向我們退還商品，費用已由我們承擔，我們有權要求您支付可能因此而產生的直接費用。

禮品卡的餘額無法退還或兌換現金。使用禮品卡購買之商品如需退貨，請參照禮品卡之使用條款規定。

如您有任何疑問，您可以通過我們的網頁聯絡表或電話 (+852) 3018 8400 聯絡我們。

#### 商品退換或退貨至 ZARA 門店：

您可以個人名義將商品退換至 ZARA 門店。您必須向 ZARA 門店提供在收貨日接收的退貨單並填寫完整。請在退還商品時使用或附加所有原裝包裝盒、說明書/檔與包裝材料。檢查商品後，我們將通知您是否同意您退款。我們將儘快處理您退款，並在任何情況下，處理期限為我們向您確認您有權退款後三十（30）日內。我們將使用與以往相同的付款方式退還從您處接收的款項。

與原始貨物新舊不一致或已拆開使用過的商品不得予以更換或退款。

換貨範圍僅限於相同尺寸與相同顏色的同款商品。

### **通過門店內的電子設備訂購並在ZARA門店內完成支付的商品退換：**

請注意通過門店內的電子設備訂購並在ZARA香港門店內完成支付的商品的退換僅可在ZARA香港門店內進行而不可透過快遞完成退換。

### **退還有瑕疵的商品：**

一旦您在接收商品時發現商品規格未符合合約規定，您應立即通過我們網站聯絡我們並提供商品或其損害情況的詳情。您也可以通過電話3018 8400 聯絡我們，我們將通過此電話告知您如何進行下一步行動。

您可以將貨物返回我們在香港的任何一家 ZARA 專賣店，或交給我們安排的快遞員。

收到您退換的商品後，我們將對商品進行全面檢查並將通過郵件在合理期限內通知您是否有權換貨或退款（如有）。我們將儘快處理換貨或退款事項，在任一情況下，我們將在收到您退回的商品後三十（30）日內向您發送郵件告知您是否有權就未符合規格的商品退貨或退款。

若存在任何瑕疵，我們將針對有瑕疵的商品全額退款，包括退還寄送費與您在退換商品時產生的任何必要與合理的費用。我們將始終使用以往付款方式退還任何款項。

本條規定並不影響您在有效的法規項下的法定權利。

## **13. 尺寸變更**

若您認為所購買的商品(下稱“原始商品”)的尺寸錯誤，則您得要求更改其尺寸，假設原始商品已退回，您無需按本條款(“新商品”)第七條規定負擔額外



運費。此部份不論您根據第七條取消的權利，將繼續存在於法律和合約中。您可透過本條款第七條規定的 30 天內，透過本網站上「我的帳號」(My account)的「訂單和退貨」(Orders and Returns)，來要求變更尺寸。您應該選擇您商品的新尺寸，並且(i)商品為相同的品項、(ii)其網站的價格等於或大於您為原始商品所支付的價格(但請注意，於這種情況下，不會對您收取費用)、和(iii)您購買原始商品時，僅能使用某些付款方式(請參閱本條款第 11 條，來了解更多資訊)，之後您便能要求變更尺寸。請注意，僅有當滿足上述所有條件時，您才能選擇更改原始商品尺寸。

當您要求進行變更，並選擇適當的退貨方式，您必須於香港之任何 ZARA 實體商店、或通過本公司安排之快遞服務來退回原始商品。您必須於沒有任何不適當延遲的情況下退貨，但無論如何不得晚於自本公司網站發出變更請求日起 14 個日曆日內。退回原始商品的兩個選項，均不會對您收取額外的費用。

若您選擇於香港的任何 ZARA 實體商店，將原始商品退回時；則您應提交原始商品出貨時的單據。若您透過本公司安排的快遞退回原始商品，您應該將退回商品以相同包裹進行包裝，並按照本網站「訂單和退貨」之說明進行操作。

當選擇退貨方式後，於提出變更尺寸請求日起 2-3 個工作天內，本公司會將新商品以個別新訂單進行安排出貨，且最晚不會超過請求日起 30 天。此選項不會給您造成額外的費用。新商品的新訂單受本條款之約束，包含根據本條款第 7 條，再次進行一次性取消或交換的權利，若您對新商品有任何問題或疑問，請引用新的訂單號碼。請注意，根據新訂單，您僅能再一次要求更改新商品的大小，之後您將不得再要求變更尺寸。

請注意，若您在本公司網站提出變更請求**14**個日曆日之後，您未將將原始商品退回到香港的任一家 **ZARA** 實體店、或者將原始商品退回本公司安排之快遞時，本公司有權根據新訂單收取新商品的費用，但需遵守本條款之相關規定。

## **14. 責任與免責條款**

我們就通過我們網站購買的任何**商品**的責任僅限於該**商品**購買金額之內，除非在任何法例下嚴禁我們排除或限制或嘗試排除或限制我們的責任。

根據前述條款規定且在法律充分允許的範圍內，除非法律另以其他方式明確指明，我們無須對由於侵權、違反合約規定或其他方式產生（無論是否由於前述原因而產生，或無論以何種方式產生）的主要損失或損害的附屬影響而產生的間接損失負責，包括（但不限於）以下任何原因：

- 0. 收入或收益的損失；
- 1. 業務損失；
- 2. 利潤或合約的損失；
- 3. 資料損失； 及
- 4. 管理或辦公時間浪費。

由於本網站的公開性以及存儲與傳輸電子資訊時發生錯誤的潛在可能性，我們不保證傳輸至網站或從本網站獲得的資訊的準確性與安全性，除非本網站另以其他方式明確規定。

在法律充分許可的範圍內，但排除有關消費者法例下不可排除的情況，我們否認任何形式的所有其他保證。本條中的任何規定將不得影響您作為消費者的法定權利或您取消合約的法定權利。

根據前述條款，網站上公佈的所有**商品**說明、資料及材料乃「按原狀」提供，並不作任何的明示或默示或不論如何產生的保證。

## **15. 知識產權**

您承認並同意，作為網站一部分的所有著作權、商標權與所有其他提供的材料或內容中的知識產權應始終在任何時間歸我們或我們的授權方所有。僅在我們或我們的授權方明確授權後，您可允許使用該材料。本條規定將不妨礙您使用在使用本網站時取得任何訂單或合約詳細資料的副本。

## **16. 書面通訊**

依據適用法律要求，我們向您發送的某些資訊或通訊資料應以書面形式發送。

一旦使用我們網站，即被視為您已接受與我們通訊將主要以電子形式展開。我們將通過郵件聯絡您或通過在我們網站發佈通知向您提供資訊。根據合約規定，您同意該等電子通訊方式，且您承認，我們通過電子形式向您提供的所有合約、通知、資訊與其他通訊資料符合任何法律要求，且該等通訊均以書面形式提供。本條件並不影響您法定的權利。

## **17. 通知**

您應優先通過我們的網頁聯絡表向我們提交您的通知。根據且如上述第 16 條規定的其他方式，我們可通過您下訂單時您向我們提供的郵箱或郵寄地址向您發送通知。

在通過郵件發送後 24 小時或寄送任何信件之日後三天，且發佈在我們網站後，通知即被視為已合理接收並送達。為證明任何通知已送達，如果經信件寄送，該等信件已被合理寄送、蓋章並送入郵箱後即被視為已充分送達；如果經郵件發送，該等郵件在寄送至收件人規定的郵箱地址後即被視為已充分送達。

## **18. 權利與義務轉讓**

您與我們之間的協定對您和我們及雙方各自的承繼人與受讓人有約束力。

未經我們書面許可，您不可轉讓、過戶或以其他方式處置合約或合約規定的您的權利與義務。

在合約有效期間，我們可轉讓、過戶、分包或以其他方式處置合約或合約規定下權利與義務。為免存疑，任何此等轉讓、過戶、押記或以其他方式的合約處置將不會影響您作為消費者可享有的法定權利，或取消、減少或限制可能由我們向您作出的明示或隱含的擔保或保證。

## **19. 不可抗力**

鑒於我們合理控制範圍以外的事件（「不可抗力事件」）的影響，我們不對因此等事件而導致的任何未能履行或延遲履行我們的任何協定義務承擔部分或全部責任。不可抗力事件指不可預見、不可避免且不可克服的客觀情況。

雖然我們採取合理步驟防止病毒、蠕蟲、特洛伊木馬及其他危害侵害我們的網站，但我們及我們的附屬公司、代理商、授權人或其他第三方供應商不擔保或保證我們的網站或網站上顯示的內容（無論是否可下載）不包含此類破壞性程式。我們及我們的附屬公司、代理商、授權人或其他第三方供應商不對由此類破壞性程式造成的任何直接、間接或連帶損失或損害負責。為免生疑問，是否經由本網站之使用下載或取得任何資料應由您自行考量且自負風險，因從本網站下載任何資料而導致您電腦系統之任何損壞或資料損失，您應負完全責任。

我們可能在我們的網站為第三方網站提供連結；這些連結僅供參考，且我們不對這些連結所載之內容作任何控制。因此，對於可能因使用這些連結導致的任何損失或損害，我們概不負責。

## **20. 棄權**

如果我們在合約有效期內的任何時候未能堅持要求您嚴格履行您在合約或任何本條款與條件下的任何義務，或者如果我們未能行使我們根據本條款享有的任何權利或救濟，則上述情況並不構成對此種權利或救濟的放棄，也並不豁免您應當履行該等義務。

我們放棄追究您違反本協定任何條款與條件的行為，不應被視為放棄追究您以後對本合約或本條款的違約行為。

我們對任何本條款的棄權應被視為無效，除非我們作出明確說明，並按照上述「通知」段中的規定書面通知您。

## **21. 可分割性**

如果合約或本條款內的任何條款被任何主管機關視為無效、不合法或不具有執行力，此種條款、條件或規定應與在法律允許的最大範圍內有效的其餘條款、條件或規定分離。

## **22. 完整協定**

本條款與任何其中明確提及的文件代表您與我們就合約相關內容而達成的完整協定，並取代您與我們任何之前口頭或書面的協定、諒解或安排。

您與我們確認，在簽訂本協定時，雙方均未依賴於合約簽訂之前一方向另一方提供或雙方任何口頭或書面談判所隱含的任何陳述、保證或承諾，但是本合約條款明確規定的除外。在合約日期之前，雙方均未因另一方作出的口頭或書面的失實陳述獲得救濟（欺詐性失實陳述除外）。在雙方正式簽訂協定後，按照合約條款規定，任何一方僅可因另一方違反合約而獲得救濟。

## **23. 我們對協定條款的更改權利**

我們有權不時更改及修訂本條款，且將在網站上公佈該更改和修訂，並無須向您發出進一步的個別通知。我們對本條款的更改及修訂將在網站公佈後自動生效。

您於我們對本條款進行更改及修訂後通過使用本網站或通過其下訂單，即表示您同意在任何相關時間接受本條款的約束。如果您在任何相關時間不同意所有生效的條款，請不要下訂單。基於這一原因，您應總是在下訂單前查看網站上公佈的本條款。

在您訂購我們的**商品**之時，您將受到本條款、隱私權政策及網站上的其他有效政策的約束，除非法律或政府機構要求更改本條款、隱私權政策及網站上的其他有效政策（在這種情況下，它們將適用於您先前下的訂單）。

## **24. 適用法律及管轄**

因通過我們的網站購買**商品**而達成的合約將受香港法律的管轄。

因此類協定引起或與之有關的任何爭議應受香港法院的獨家管轄。

如果您是消費者，則本條款中的任何部分將不會影響您作為消費者的法定權利。

本協定若以中英文兩種語言書寫。如中英文版本如有文義不一致之處，應以中文版本為準。

## **25. 反饋**

我們歡迎您提出評論和反饋意見。請通過網頁聯絡表，將您的評論和反饋意見發送給我們。