

# CONDIZIONI GENERALI D'ACQUISTO ZARA

## 1. INTRODUZIONE

Il presente documento (insieme ai documenti ivi menzionati) contiene le condizioni che regolano l'uso di questo sito web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) e l'acquisto degli articoli in esso contenuti (di seguito le “**Condizioni**”).

La preghiamo di consultare attentamente le presenti Condizioni, l'Informativa sui Cookies e l'Informativa in materia di Protezione dei Dati Personali (di seguito congiuntamente le “**Politiche di Protezione dei Dati**”) prima di utilizzare questo sito web. La informiamo che l'utilizzo di questo sito web o la trasmissione di un ordine attraverso lo stesso, implica l'accettazione di tali Condizioni e delle Politiche di Protezione dei Dati, per cui se non è d'accordo con tutte le suddette Condizioni e le Politiche di Protezione dei Dati, è pregato di non utilizzare questo sito web.

Per ogni richiesta, dubbio o domanda relativa alle Condizioni e alle Politiche di Protezione dei Dati, può contattarci attraverso i canali di assistenza al cliente indicati nella sezione “contatto” del nostro sito web.

Il Contratto (come definito in seguito) potrà essere perfezionato, a Sua scelta, in una qualsiasi delle lingue in cui sono disponibili le Condizioni su questo sito web.

## 2. I NOSTRI DATI

La vendita dei prodotti attraverso il presente sito è gestita da ITX Italia S.r.l., con sede legale in Milano, Largo Corsia dei Servi n. 3, C.F. e P.I.V.A 11209550158, N. REA MI-1447159, , numero di telefono 800 924 600, indirizzo di posta elettronica [info-it@zara.com](mailto:info-it@zara.com), dati di contatto reperibili nella sezione “contatto” del presente sito [www.zara.com](http://www.zara.com).

## 3. I SUOI DATI E I SUOI ACCESSI AL NOSTRO SITO WEB

Le informazioni o i dati personali forniti dall'utente saranno trattati in base a quanto stabilito nelle Politiche di Protezione dei Dati. Utilizzando il sito web, Lei ci autorizza al trattamento di tali informazioni e dei dati personali e dichiara che tutte le informazioni e/o i dati personali a noi forniti sono accurati e veritieri.

## 4. USO DEL NOSTRO SITO WEB

Utilizzando il presente sito web e/o effettuando ordini tramite lo stesso, Lei accetta di:

- (i) fare uso del sito web soltanto per effettuare consultazioni o ordini legalmente validi;
- (ii) non effettuare ordini falsi o fraudolenti. Se avremo motivazioni plausibili per ritenere che sia stato effettuato un ordine di questa natura, saremo autorizzati ad annullarlo e ad informare le autorità competenti;
- (iii) fornirci il suo indirizzo di posta elettronica, indirizzo postale e/o altri dati di contatto in modo veritiero e corretto. Allo stesso modo, Lei acconsente all'uso, da parte nostra, di

queste informazioni per metterci in contatto con Lei (se necessario, si prega di prendere visione dell'Informativa in materia di Protezione dei Dati Personali).

Qualora non ci fornisca tutte le informazioni di cui avremo bisogno, non saremo in grado di dare seguito al suo ordine.

Effettuando un ordine attraverso questo sito web, garantisce di essere maggiore d'età (dai 18 anni in su) e di possedere la facoltà legale di stipulare contratti vincolanti.

## **5. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

Gli articoli proposti attraverso questo sito web sono disponibili esclusivamente per la consegna sul territorio italiano (ad eccezione di San Marino, Livigno, Campione d'Italia e le acque del Lago di Lugano).

E' possibile effettuare un ordine da un altro Stato membro dell'Unione Europea attraverso questo sito web. I relativi prodotti potranno essere consegnati esclusivamente sul territorio italiano presso qualsiasi punto vendita ZARA o l'indirizzo di residenza/domicilio (ad eccezione di San Marino, Livigno, Campione d'Italia e le acque del Lago di Lugano).

## **6. MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO**

Le informazioni di cui alle presenti Condizioni ed i dettagli contenuti in questo sito web non costituiscono un'offerta al pubblico, bensì un mero invito a formulare una proposta contrattuale. Non sussisterà alcun contratto tra Lei e noi in relazione ad eventuali prodotti fino a quando il Suo ordine non sarà stato esplicitamente accettato da noi. Qualora la Sua offerta non venisse accettata e Lei fosse già stato fatto un addebito sul conto, l'importo dello stesso Le sarà restituito nella sua totalità.

Per effettuare un ordine, dovrà seguire il procedimento d'acquisto online e fare clic su "Autorizza il pagamento". Successivamente, riceverà un'e-mail di conferma dell'avvenuta ricezione del Suo ordine (la "**Conferma dell'Ordine**"). Resta inteso che ciò non comporterà l'accettazione del Suo ordine poiché lo stesso costituisce un'offerta che Lei fa nei nostri confronti per l'acquisto di uno o più prodotti. Tutti gli ordini saranno soggetti alla nostra approvazione della quale sarà informato con l'invio di un'e-mail di conferma che l'ordine è in fase di spedizione (la "**Conferma di Spedizione**"). I dettagli dell'ordine saranno riepilogati nella ricevuta elettronica allegata alla Conferma di Spedizione. (l' "E-Ticket"). Il contratto per l'acquisto di un prodotto tra noi e Lei (il "**Contratto**") si intenderà concluso soltanto quando Le invieremo la Conferma di Spedizione.

Saranno oggetto del Contratto unicamente i prodotti indicati nella Conferma di Spedizione. Non avremo l'obbligo di fornirLe ogni altro prodotto che non è stato ordinato fintanto che non Le sarà confermato nella Conferma di Spedizione che tale prodotto è stato spedito.

## **7. DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI**

Tutti gli ordini dei prodotti sono soggetti alla disponibilità degli stessi. In tal senso, in caso di problemi di fornitura, o qualora non fossero presenti articoli in stock, ci riserviamo il diritto di fornirLe informazioni relative a prodotti sostitutivi di qualità e valore pari o superiore, che

Lei potrà decidere di ordinare. Qualora non desiderasse effettuare un ordine di tali prodotti sostitutivi, Le rimborseremo tutti gli importi eventualmente già da Lei corrisposti.

## **8. RIFIUTO DI ELABORAZIONE DI UN ORDINE**

Ci riserviamo il diritto di rimuovere qualsiasi prodotto da questo sito web in qualsiasi momento e/o di eliminare o modificare qualsiasi materiale o contenuto dello stesso. Sebbene faremo sempre il possibile per dare seguito a tutti gli ordini, potrebbero verificarsi circostanze eccezionali che ci obblighino a rifiutare l'elaborazione di ordini successivamente all'invio della Conferma dell'Ordine, e ci riserviamo il diritto di farlo in qualsiasi momento.

Decliniamo ogni responsabilità nei Suoi confronti o nei confronti di terzi per la rimozione di qualsiasi prodotto da questo sito web, per l'eliminazione o la modifica di qualsiasi materiale o contenuto del sito web, o per la mancata elaborazione dell'ordine dopo l'invio della Conferma dell'Ordine.

## **9. CONSEGNA**

Fermo restando quanto previsto al precedente articolo 7 e salvo laddove si verificano circostanze straordinarie, ci impegniamo a fare tutto quanto nelle nostre facoltà per inviare l'ordine del/dei prodotto/i indicato/i nella relativa Conferma di Spedizione entro la data indicata in tale Conferma di Spedizione ovvero, qualora non fosse specificata alcuna data di consegna, entro il termine stimato al momento della selezione della modalità di consegna e, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 giorni dalla data della Conferma dell'Ordine.

Tuttavia, potrebbero verificarsi ritardi per diverse ragioni quali la, personalizzazione dei prodotti, l'avveramento di circostanze impreviste o la zona di consegna.

Per quanto riguarda la carta regalo virtuale, la stessa verrà inviata entro la data da Lei indicata al momento dell'ordine.

Se per qualsiasi motivo non fossimo in grado di rispettare i termini di consegna, La informeremo e Le daremo le opzioni di continuare l'acquisto fissando una nuova data di consegna, oppure di annullare l'ordine, con il conseguente rimborso dell'intero importo corrisposto. Si prega di notare che non vengono effettuate consegne a domicilio nei giorni di sabato e di domenica, ad eccezione della carta regalo virtuale che sarà consegnata nella data da Lei indicata.

Ai fini di cui alle presenti Condizioni, la "consegna" si intenderà avvenuta ovvero l'ordine "consegnato" mediante l'acquisizione, da parte Sua o di un terzo da Lei indicato, della disponibilità materiale o comunque del controllo dei prodotti, che sarà provata mediante la sottoscrizione della ricevuta dell'ordine all'indirizzo di spedizione concordato.

La carta regalo virtuale si intenderà consegnata come indicato nelle Condizioni di Utilizzo della carta regalo e, in ogni caso, al momento dell'invio della stessa all'indirizzo di posta elettronica da Lei indicato.

## **9.1. Consegna Immediata**

Qualora decida di ritirare il Suo ordine presso il punto vendita che ha selezionato sul nostro sito e tale punto vendita sia in grado di offrire il servizio di “consegna immediata”, il Suo ordine potrebbe essere consegnato prima della data indicata sul sito.

Nel caso in cui il servizio di “consegna immediata” venga attivato dal punto vendita con riferimento al Suo ordine, quando lo stesso sarà preparato La contatteremo via e-mail per informarLa che tale ordine è pronto per il ritiro.

Può ritirare il Suo ordine di persona (presentando il numero dell’ordine e un documento di identità) oppure attraverso un’altra persona, autorizzata a ritirare l’ordine per Suo conto. In tale ipotesi, la persona autorizzata dovrà presentare il numero dell’ordine e un documento di identità.

Trattandosi di un contratto di vendita di beni a distanza, se il Suo acquisto è stato effettuato attraverso il servizio di “consegna immediata”, troveranno applicazione le presenti Condizioni, e ogni altra normativa applicabile.

## **9.2 Impossibilità di consegna**

Qualora non ci sia possibile portare a termine la consegna del Suo ordine, cercheremo di individuare un luogo sicuro dove lasciarlo. Qualora ciò non fosse possibile, il Suo ordine sarà inviato al nostro deposito. In tale evenienza, Le lasceremo un avviso nel quale saranno precisati il luogo in cui si trova il Suo ordine e le modalità con cui concordare una nuova consegna. Qualora non fosse in grado di essere presente nel luogo di consegna all’orario concordato, Le chiediamo di contattarci nuovamente per concordare una nuova data di consegna.

Qualora la consegna non possa avere luogo per cause a noi non imputabili dopo 30 giorni dalla data in cui il Suo ordine è disponibile per la consegna, assumeremo che Lei intenda risolvere il Contratto che si intenderà pertanto risolto. In conseguenza della risoluzione del Contratto, Le restituiremo tutti gli importi da Lei corrisposti, inclusi i costi di consegna (con l’esclusione di eventuali costi addizionali derivanti dalla scelta, da parte Sua, di un metodo di consegna diverso dal metodo ordinario da noi offerto) senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dalla data di risoluzione del Contratto.

La preghiamo di notare che il trasporto derivante dalla risoluzione del contratto potrebbe avere costi addizionali che saranno a Suo carico.

Il presente articolo non è applicabile alla carta regalo virtuale, la cui consegna è disciplinata da quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo della carta regalo e nel precedente articolo 9.

## **10. PRE ORDINI E ORDINI MISTI**

Tramite questo sito web, ove applicabile, è possibile effettuare un pre - ordine di alcuni prodotti, cui si applicano tutte le presenti condizioni generali di acquisto.

Le comunichiamo che, in linea generale, il tempo di consegna stimato del Suo pre – ordine potrebbe essere soggetto a termini di consegna più ampi rispetto ad un ordine semplice, pur sempre, ad ogni modo, nel rispetto del termine massimo di 30 giorni dalla data di Conferma dell’Ordine.

L’ordine contenente sia articoli che prodotti relativi ad un pre – ordine (“Ordini Misti”) potrebbe essere consegnato in più soluzioni, pertanto Lei potrebbe ricevere i prodotti di cui

agli Ordini Misti separatamente e in periodi distinti, per i quali riceverà singole Conferme di Spedizione. La preghiamo di notare che in caso di reso il termine a Lei concesso decorre dall'acquisizione fisica di ciascuna prodotto, tenuto conto della relativa Conferma di Spedizione, secondo quanto disciplinato all'articolo 15.1.

Qualora la consegna non possa avere luogo per cause a noi non imputabili dopo 30 giorni dalla data in cui il Suo ordine è disponibile per la consegna, assumeremo che Lei intenda risolvere il Contratto che si intenderà pertanto risolto. In conseguenza della risoluzione del Contratto, Le restituiremo tutti gli importi da Lei corrisposti, inclusi i costi di consegna (con l'esclusione di eventuali costi addizionali derivanti dalla scelta, da parte Sua, di un metodo di consegna diverso dal metodo ordinario da noi offerto) senza ingiustificato ritardo e, in ogni caso, entro 14 giorni dalla data di risoluzione del Contratto.

La preghiamo di notare che il trasporto derivante dalla risoluzione del contratto potrebbe avere costi addizionali che saranno a Suo carico.

Il presente articolo non è applicabile alla carta regalo virtuale, la cui consegna è disciplinata da quanto previsto nelle Condizioni di Utilizzo della carta regalo e nel precedente articolo 9.

## **11. PASSAGGIO DEL RISCHIO E DELLA PROPRIETÀ DEI PRODOTTI**

I rischi relativi ai prodotti passeranno a Suo carico a partire dal momento della loro consegna.

Lei acquisterà la proprietà dei prodotti non appena avremo ricevuto il pagamento completo di tutti gli importi dovuti in relazione agli stessi, incluse le spese di spedizione, ovvero al momento della consegna (come definita al precedente articolo 9), se questa avvenisse in un secondo momento.

## **12. PREZZO E PAGAMENTO**

### **12.1. Prezzo**

Il prezzo dei prodotti sarà quello indicato di volta in volta sul nostro sito web, salvo laddove sussista un errore palese. Sebbene ci impegniamo a fare tutto quanto nelle nostre facoltà affinché tutti i prezzi che appaiono sul sito siano corretti, possono verificarsi degli errori. Se riscontrassimo errori nel prezzo dei prodotti da Lei ordinati, La informeremo al più presto e Le daremo l'opzione di riconfermare il suo ordine al giusto importo oppure di annullarlo. Se non riuscissimo a metterci in contatto con Lei, l'ordine verrà cancellato e Le sarà rimborsato l'intero importo versato.

Non avremo l'obbligo di fornirLe il/i prodotto/i al prezzo inferiore erroneamente indicato (anche qualora le avessimo già inviato la Conferma di Spedizione) qualora l'errore nel prezzo fosse ovvio e inequivocabile e pertanto qualora fosse stato per Lei possibile individuarlo ragionevolmente come errato.

I prezzi del sito web sono comprensivi di IVA, ma escludono le spese di spedizione, che sono da aggiungersi all'importo totale da versare, come indicato nella nostra Guida all'Acquisto - Spese di Spedizione.

I prezzi possono subire variazioni in qualsiasi momento; tuttavia (salvo laddove stabilito precedentemente) i possibili cambiamenti non riguarderanno gli ordini per i quali abbiamo già inviato una Conferma dell'Ordine.

Una volta selezionati gli articoli che intende acquistare, tali articoli saranno aggiunti al Suo carrello ed il passo successivo comporterà il completamento dell'ordine e il pagamento. A tal fine, dovrà seguire le istruzioni per l'acquisto, inserendo o verificando le informazioni richieste in ogni passaggio del processo di acquisto, richiedendo l'emissione della fattura, se desiderata, secondo quanto indicato nella nostra Guida all'Acquisto. Inoltre, potrà modificare i dettagli del Suo ordine in ogni momento del processo di acquisto prima del pagamento. Potrà trovare una descrizione dettagliata del processo di acquisto nella Guida all'Acquisto. Inoltre, se Lei è un utente registrato, una lista di tutti i Suoi ordini sarà disponibile nella sezione “*My account*”.

## **12.2 Pagamento**

Potrà effettuare il pagamento con carte di credito Visa, Mastercard, American Express e tramite PayPal. Inoltre sarà possibile pagare interamente o parzialmente l'intero importo dell'acquisto mediante una carta regalo Zara.

Per ridurre i rischi di accesso non autorizzato, i dati della carta saranno criptati. Una volta ricevuto il Suo ordine, effettueremo una pre-autorizzazione sulla Sua carta di credito per assicurarci che disponga dei fondi sufficienti per completare la transazione. L'addebito sulla Sua carta sarà effettuato nel momento in cui il Suo ordine lascerà i nostri magazzini.

Se il metodo di pagamento prescelto è PayPal, l'addebito avverrà nel momento in fase di conferma dell'ordine.

La informiamo che i pagamenti effettuati attraverso le presente piattaforma on line, così come, se del caso, i rimborsi in Suo favore, verranno gestiti, per nostro conto, dalla società Fashion Retail, S.A. con sede in Coruña (Spagna), Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, iscritta alla Camera di Commercio della Coruña, vol. 3425, page 49, C-47731, 1st entry, C.F./P.IVA A-70301981.

Facendo clic su "Autorizza Pagamento" confermerà che la carta di credito è di Sua proprietà o che è il legittimo possessore della carta regalo

Le carte di credito saranno soggette a verifica ed autorizzazione da parte dell'emittente delle stesse, ma qualora tale ente non autorizzasse il pagamento, non saremo responsabili di alcun ritardo o mancata consegna e non potremo perfezionare alcun Contratto con Lei.

### Pagamenti e ordini tramite dispositivi elettronici

Se Lei effettua un ordine tramite uno dei dispositivi elettronici disponibili in alcuni dei negozi ZARA in Italia, dovrà in tal caso seguire il procedimento di acquisto on line, completando o verificando le informazioni richieste in ognuno dei passaggi. Durante il processo di acquisto, prima di finalizzare il pagamento, conformemente alle condizioni generali d'acquisto, potrà modificare i dettagli dell'ordine. Dovrà quindi scegliere il metodo di pagamento preferito e

se lo desidera, prima di finalizzare l'ordine, potrà richiedere uno scontrino regalo (sempre che l'opzione sia disponibile). La preghiamo di ricordare che l'ordine sarà vincolante secondo le modalità di perfezionamento del Contratto di cui alle presenti Condizioni.

Il pagamento può essere effettuato tramite Visa, Mastercard o American Express e si applicheranno le disposizioni descritte in precedenza per quanto riguarda i controlli di convalida e l'autorizzazione delle carte.

Le potrebbe anche essere data la possibilità di pagare l'ordine alla cassa del negozio indicato, ed in questo caso, il Suo pagamento potrà essere effettuato secondo le modalità di pagamento disponibili nel negozio in cui lo effettuerà.

### **13. ACQUISTO COME OSPITE**

Su questo sito è altresì disponibile la funzione di acquisto dei prodotti come ospite. Con questa modalità di acquisto, Le saranno richiesti solo quei dati che sono essenziali a processare il Suo ordine. Al completamento del processo di acquisto, le verrà offerta la possibilità di registrarsi come utente o di continuare come utente non registrato.

### **14. IVA (IMPOSTA SUL VALORE AGGIUNTO)**

In conformità con la normativa in vigore, ogni acquisto effettuato attraverso il sito web sarà soggetto all'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA).

### **15. POLITICA DEI RESI/CAMBI**

#### **15.1 Diritto di recesso per legge**

##### Diritto di recesso

Se Lei sta contrattando in qualità di consumatore, avrà diritto di recedere dal Contratto entro un termine di 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione.

Il periodo di recesso di cui al precedente paragrafo termina dopo 14 giorni a partire dal giorno in cui Lei, o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato, acquisisce il possesso fisico dei beni o, in caso di beni multipli ordinati mediante un solo ordine o di Ordini Misti e consegnati separatamente, termina dopo 14 giorni dal giorno in cui Lei o un terzo, diverso dal vettore e da Lei designato acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

Per esercitare il diritto di recesso, è tenuto ad informarci, scrivendo a ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (La Coruña) – Spagna, a mezzo telefono al numero 800 924 600, inviando un'e-mail a [info-it@zara.com](mailto:info-it@zara.com), attraverso la chat della nostra pagina web, mediante i social network (Facebook e Twitter) o via Whatsapp, della Sua decisione di recedere dal Contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che Lei invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

### Effetti del recesso

Se Lei recede dal Contratto, Le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato a nostro favore, compresi i costi di consegna (ad eccezione dei costi supplementari derivanti dalla Sua eventuale scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo meno costoso di consegna standard da noi offerto), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui saremo stati informati della Sua decisione di recedere dal Contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento da Lei usato per la transazione iniziale. In ogni caso, non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Fermo restando quanto precede, il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte Sua di aver rispedito i beni, se precedente.

È pregato di rispeditare i beni o di consegnarli a noi in qualsiasi negozio ZARA situato in Italia, senza indebiti ritardi e, in ogni caso, entro 14 giorni dal giorno in cui ci ha comunicato il Suo recesso dal Contratto. Il termine è rispettato se Lei rispedisce i beni prima della scadenza del periodo di 14 giorni.

Tranne nell'ipotesi di riconsegna presso uno qualsiasi dei negozi ZARA situato in Italia o tramite corriere da noi organizzato, i costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.

Lei è responsabile solo della diminuzione del valore dei beni risultante da una manipolazione del bene diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni.

### **15.2 Diritto di recesso convenzionale**

In aggiunta al diritto di recesso riconosciuto per legge a consumatori e utenti di cui al precedente articolo 15.1), Le concederemo un termine di 30 giorni a partire dalla data di ricezione della Conferma di Spedizione per effettuare la restituzione dei prodotti (fatta eccezione per i prodotti indicati al successivo articolo 15.3, per i quali il diritto di recesso è escluso). La restituzione della carta regalo è disciplinata dalle Condizioni di Utilizzo della carta regalo.

Qualora Lei restituisca i prodotti entro il termine per l'esercizio del diritto di recesso convenzionale ma successivamente alla scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso per legge, Le sarà rimborsato esclusivamente l'importo corrisposto per tali prodotti. Tranne nell'ipotesi di riconsegna presso uno qualsiasi dei negozi ZARA situati in Italia, i costi diretti della restituzione dei beni saranno a Suo carico.

Potrà esercitare il suo diritto di recesso in conformità alle previsioni del precedente articolo 15.1, restando inteso che qualora ci informi della sua intenzione di recedere dal Contratto dopo il termine per l'esercizio del diritto di recesso per legge, dovrà, in ogni caso, consegnarci i beni entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della Conferma di Spedizione.

### **15.3 Disposizioni comuni**

Non potrà avvalersi del diritto di recesso dal Contratto che abbia come oggetto la fornitura di uno o più dei seguenti prodotti:

1. Articoli personalizzati.
2. CD/DVD musicali, privi dell'involucro originale.
3. beni sigillati che non si prestano ad essere restituiti per motivi igienici e sono stati aperti dopo la consegna.

Il Suo diritto di recesso dal Contratto sarà applicato esclusivamente a quei prodotti resi nelle stesse condizioni in cui Lei li ha ricevuti. Le ricordiamo che in caso di reso, Lei è responsabile del contenuto del pacco oggetto di restituzione. Non si procederà ad alcun rimborso, indipendentemente dalle opzioni di reso da Lei scelte se: i) il pacco ricevuto contenesse un articolo non corretto e/o diverso dal prodotto oggetto dell'ordine o da restituire, ii) il prodotto è stato usato oltre alla semplice apertura e ii) i prodotti non sono nelle stesse condizioni in cui sono stati consegnati o se sono stati danneggiati: La invitiamo, pertanto, a prestare attenzione nelle operazioni di reso e ad avere cura dei prodotti fintanto che sono nella Sua disponibilità e possesso. Si prega di restituire l'articolo servendosi o includendo nel pacco l'involucro originale, istruzioni e altri documenti, se presenti, che accompagnano i prodotti.

Potrà restituire il prodotto in qualsiasi punto vendita ZARA sito in Italia ovvero consegnandolo ad uno spedizioniere/corriere che le invieremo a casa, come di seguito meglio specificato. Nessuna di queste modalità di restituzione comporterà alcun costo aggiuntivo a suo carico. Nell'ipotesi di cui alla precedente lettera i), ovverosia, in caso di errore nel contenuto del pacco da Lei reso, saremo autorizzati ad addebitarLe i costi di trasporto nel caso in cui fosse possibile gestire e restituire alla Sua attenzione il pacco ricevuto.

(a) Resi presso punto vendita ZARA

Potrà restituire il prodotto in qualsiasi punto vendita ZARA sito in Italia che disponga dello stesso reparto dei prodotti relativo al prodotto che si desidera restituire. In tal caso, dovrà recarsi personalmente in negozio e consegnare l'articolo unitamente alla ricevuta elettronica che avrà ricevuto insieme alla Conferma di Spedizione e che troverà altresì disponibile nella sezione "Il Mio Account" del sito [www.zara.com](http://www.zara.com) e nell'applicazione ZARA. Potrà presentare la ricevuta elettronica sia in formato digitale attraverso la schermata dal suo telefono o in formato cartaceo.

(a1) Resi degli articoli ordinati tramite dispositivi elettronici in negozio, pagati in cassa

Potrà restituire gli articoli ordinati tramite i dispositivi elettronici nei disponibili in alcuni punti vendita Zara in Italia e pagati alla cassa del negozio in cui è stato effettuato l'ordine, esclusivamente recandosi nei punti vendita ZARA in Italia. Sono esclusi i metodi resi b) elencati di seguito, o qualsiasi altro metodo.

(b) Resi a mezzo spedizioniere / corriere

Dovrà contattarci servendosi del modulo di richiesta di reso per consentirci di organizzare il ritiro presso l'indirizzo di residenza. Dovrà restituire il prodotto nell'involucro e pacco in cui l'ha ricevuto, attenendosi alle istruzioni presenti alla sezione "RESTITUZIONI" di questo sito

web. Se ha acquistato i prodotti come ospite, potrà richiederci il ritiro con corriere contattandoci al numero 800 924 600.

Se per il reso dei prodotti preferisse non usufruire delle opzioni gratuite disponibili, i costi di reso e i rischi connessi al trasporto da Lei scelto saranno a Suo carico senza alcuna responsabilità o obbligo al riguardo da parte di Zara. In tal caso, dovrà restituire il prodotto unitamente all' E – Ticket che avrà ricevuto con la Conferma di Spedizione. La preghiamo di notare che se deciderà di restituire i prodotti con la modalità "in contrassegno", saremo autorizzati ad addebitarle i relativi costi.

Dopo aver valutato le condizioni dell'articolo, La informeremo se avrà diritto al rimborso dell'importo corrisposto. I costi di spedizione saranno rimborsati qualora il diritto di recesso sia esercitato entro il termine previsto e tutti i prodotti oggetto della stessa consegna siano restituiti. Il rimborso sarà effettuato quanto prima e ad ogni modo entro 14 giorni dalla data in cui ci ha reso nota l'intenzione di recedere dal Contratto. Fermo restando quanto precede, il rimborso può essere sospeso fino al ricevimento dei beni oppure fino all'avvenuta dimostrazione da parte Sua di aver rispedito i beni, se precedente. Il rimborso sarà effettuato sempre tramite il metodo di pagamento utilizzato per effettuare l'acquisto, salvo nel caso in cui sia stato utilizzato lo scontrino regalo da parte del destinatario del prodotto da lei acquistato.

Saranno a Suo carico i costi e i rischi della restituzione dei prodotti, come sopra indicato.

Per qualsiasi dubbio, potrà mettersi in contatto con noi attraverso i canali di assistenza al cliente indicati nella sezione "contatto" della nostra pagina web o chiamandoci al numero 800 924 600.

#### **15.4 Cambio taglia**

Fatto salvo quanto previsto nei paragrafi precedenti, una volta ricevuto l'articolo, se desidera cambiare la taglia del prodotto acquistato, potrà richiedere il cambio taglia senza costi aggiuntivi di consegna per il nuovo prodotto, purché restituisca l'articolo originario nelle stesse condizioni in cui è stato consegnato, privo di danni ed entro i termini stabiliti nelle presenti Condizioni. Potrà richiedere il cambio taglia accedendo al sito web attraverso la sezione "ordini e restituzioni" del " My account". Dovrà selezionare la nuova taglia del prodotto precedentemente acquistato e sempre che i) sia lo stesso prodotto, ii) il prezzo del prodotto sul sito sia uguale o maggiore del prezzo pagato inizialmente (la preghiamo di notare che solo in questo caso non Le saranno addebitati nuovi costi per il prodotto selezionato) e iii) il pagamento sia stato effettuato mediante carta di credito Visa, Mastercard, American Express - e non siano stati utilizzati altri metodi di pagamento quali Pay Pal e carte regalo - potrà procedere con la richiesta del cambio taglia. La preghiamo di notare che l'opzione del cambio taglia sarà visualizzabile come disponibile solo se tutte le condizioni sopra riportate sono soddisfatte.

Dopo aver richiesto il cambio taglia e selezionato il metodo di restituzione, dovrà riconsegnare l'articolo originario in qualsiasi punto vendita ZARA situato in ITALIA, o qualora ne abbia fatto richiesta, tramite il corriere che Le invieremo a casa. Dovrà restituire l'articolo senza ingiustificati ritardi ed in ogni caso entro 14 giorni dall'invio della richiesta attraverso il sito web. Nessuna delle due opzioni di riconsegna comporterà costi aggiuntivi a Suo carico.

Se Lei ha scelto di restituire il prodotto presso uno dei punti vendita ZARA situato in ITALIA, unitamente all'articolo la preghiamo di presentare anche la ricevuta elettronica che avrà ricevuto insieme al prodotto originario. Se ha scelto di effettuare il reso tramite il corriere da noi organizzato, dovrà restituire l'articolo nell'involucro e nel pacco in cui lo ha ricevuto, seguendo le istruzioni presenti alla sezione "Ordini e Restituzioni" del sito web.

Dopo aver scelto il metodo di restituzione, Le invieremo la nuova taglia dell'articolo entro 2-3 giorni lavorativi dalla data della richiesta del cambio, e in ogni caso entro il termine massimo di 30 giorni da data della richiesta. L'opzione del cambio taglia non comporterà alcun costo aggiuntivo a Suo carico. Il nuovo articolo, in ogni caso, sarà regolato dalle Condizioni di Acquisto e di Uso, ivi incluso il diritto di recesso.

La preghiamo di notare che se decorsi 14 giorni dalla richiesta del cambio taglia non avrà restituito o consegnato – al corriere da noi organizzato - l'articolo originario, saremo autorizzati ad addebitare i costi del nuovo prodotto, secondo le Condizioni di Acquisto e di Uso.

### **15.5 Restituzione dei prodotti difettosi o non conformi**

Nel caso in cui ritenesse che al momento della consegna il prodotto non risulti essere conforme a quanto previsto nel Contratto, dovrà immediatamente contattarci telefonando al numero 800 924 600 o tramite i nostri canali di assistenza al cliente indicati sulla nostra pagina web, indicandoci i dati del prodotto così come il danno subito, e Le segnaleremo la procedura da seguire.

Per consentirci di verificare l'articolo, dovrà restituirlo all'indirizzo indicato nel documento elettronico ricevuto tramite e-mail unitamente alla Conferma di Spedizione o, in alternativa, recarsi presso qualsiasi punto vendita ZARA in Italia. Procederemo ad esaminare attentamente il prodotto restituito e Le comunicheremo in un termine ragionevole l'esito delle verifiche effettuate sul bene.

In caso di difetto di conformità del bene, Le offriremo la sostituzione del prodotto o il rimborso (a seconda del caso), salvo Sua diversa richiesta, sempre che oggettivamente possibile e/o non eccessivamente onerosa per noi ai sensi della normativa applicabile.

Il rimborso delle somme o la sostituzione dell'articolo sarà effettuata quanto prima e, ad ogni modo, entro 14 giorni dalla data in cui Le abbiamo confermato che procederemo al rimborso o alla sostituzione dell'articolo non idoneo, senza spese a Suo carico.

L'importo versato per i prodotti che saranno restituiti a causa di danneggiamento o difetto, se realmente esistenti, sarà rimborsato integralmente, incluse le spese di consegna sostenute per l'invio dell'articolo e per la restituzione da parte Sua. Il rimborso sarà effettuato tramite il metodo di pagamento utilizzato per effettuare l'acquisto, salvo diverso accordo.

Restano salvi tutti i diritti riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente.

### **15.6 Diritto di recesso e restituzione di ordini effettuati dall'estero**

Se Lei ha effettuato un ordine fuori dall'Italia, da un altro Stato membro dell'Unione Europea, attraverso questo sito web, le previsioni contenute agli articoli 15.1, 15.2, 15.3 e 15.4 saranno applicabili, fatta eccezione per la previsione relativa al corriere da noi

incaricato, applicabile solo nel caso in cui il ritiro sia effettuato dall'indirizzo originario in Italia.

La informiamo inoltre che in nessun caso o circostanza ( ad eccezione della clausola 15.5, non applicabile al presente articolo) siamo tenuti a sostenere i costi di spedizione o di restituzione per l'invio di prodotti presso o da destinazioni diverse dall'indirizzo originario in Italia.

## **16. ZARA EDITED - ARTICOLI PERSONALIZZATI**

Questo sito web contiene una sezione specifica ZARA EDITED in cui, ai sensi delle condizioni presenti e delle indicazioni di tale sezione, potranno essere personalizzati determinati prodotti, attraverso l'inserimento di testi e caratteri selezionati dal cliente. Tale sezione contiene ulteriori informazioni relative al servizio.

A causa di motivi tecnici o di altri motivi indipendenti dalla nostra volontà, i colori, le texture e le dimensioni reali possono variare rispetto a quanto mostrato sullo schermo. Allo stesso modo, trattandosi di capi personalizzati, non sarà possibile effettuare restituzioni né cambi.

L'utente garantisce di essere autorizzato all'utilizzo dei testi e di altri elementi che facciano parte della personalizzazione dei prodotti. Nonostante ci riserviamo il diritto di negare la personalizzazione o annullare ordini di prodotti personalizzati per il mancato rispetto delle condizioni presenti, l'utente sarà il solo responsabile della personalizzazione richiesta. Potremo negare la personalizzazione o annullare ordini di prodotti personalizzati qualora tale personalizzazione consista o includa elementi inappropriati, di proprietà di terzi o in qualsiasi altro modo illeciti.

Non ci assumiamo la responsabilità né l'obbligo di verificare i testi o altri elementi che facciano parte della personalizzazione creata dagli utenti di questo servizio. Non garantiamo la legittimità di tali testi o di altri elementi e, di conseguenza, non ci assumiamo la responsabilità di eventuali danni che possano essere causati dagli utenti e/o da terzi - che siano privati o enti pubblici o privati - derivanti direttamente o indirettamente dall'utilizzo della sezione ZARA EDITED o che abbiano una relazione diretta o indiretta con tale sezione e/o con i suoi prodotti.

## **17. GARANZIA LEGALE**

I prodotti venduti tramite questo sito web sono assistiti dalla garanzia legale inderogabile prevista per legge in favore dei consumatori, a copertura di eventuali difetti di conformità esistenti al momento della consegna del bene.

La garanzia legale copre gli eventuali difetti di conformità del bene che dovessero manifestarsi entro il termine di due anni dalla relativa consegna, sempre che denunciati entro due mesi dalla scoperta del difetto di conformità.

Ai sensi della normativa applicabile, sussiste un difetto di conformità se il prodotto da Lei acquistato (i) non è conforme alla descrizione fornita e non possiede le qualità presentate in questo sito web; (ii) non è idoneo per l'uso cui i prodotti sono normalmente destinati; (iii) non presenta le qualità e le caratteristiche di un prodotto dello stesso tipo e che ci si può ragionevolmente attendere, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, della caratteristiche specifiche presentate. Nei limiti previsti dalla legge, escludiamo tutte le garanzie aggiuntive e derogabili, fatte salve quelle che non possano essere legittimamente escluse nei confronti di consumatori e utenti.

In caso di difetto di conformità, Lei ha diritto al ripristino della conformità del bene, senza spese a Suo carico.

Qualora Lei ritenesse che uno o più prodotti acquistati presentino dei difetti di conformità, La invitiamo a contattarci ai riferimenti indicati sul nostro sito web.

## **18. RESPONSABILITÀ ED ESONERO DA RESPONSABILITÀ**

Salvo ove contrariamente previsto nelle presenti Condizioni, la nostra responsabilità in merito ai prodotti acquistati sul nostro sito web si limiterà esclusivamente al prezzo d'acquisto del prodotto in questione.

Fermo restando quanto sopra, la nostra responsabilità non risulta esclusa né limitata nei seguenti casi:

1. Casi di decesso o danni personali derivanti da una nostra negligenza;
2. Casi di frode o di attività fraudolenta; oppure
3. Qualsiasi circostanza in cui risultasse illegale o illecito da parte nostra escludere, limitare o cercare di limitare o escludere la nostra responsabilità.

Fermo restando quanto previsto al paragrafo precedente e nella misura in cui sia consentito dalla normativa vigente, e salvo laddove contrariamente previsto nelle presenti Condizioni, non accetteremo alcuna responsabilità per danni indiretti, quali:

- i. lucro cessante;
- ii. perdita di volume d'affari;
- iii. mancato guadagno o perdita di contratti;
- iv. perdita di risparmi previsti;
- v. perdita di dati; nonché
- vi. spreco di tempo di amministrazione d'ufficio.

A causa del carattere aperto di questo sito web e della possibilità che si verifichino errori nella conservazione e nella trasmissione di informazioni digitali, non garantiamo la precisione e la sicurezza delle informazioni trasmesse o ottenute attraverso questo sito web, salvo laddove venga espressamente stabilito il contrario.

Le presenti disposizioni non limitano in alcun modo i diritti riconosciuti ai consumatori dalla normativa vigente.

## **19. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

Lei riconosce e accetta che tutti i diritti di autore, marchi registrati e qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale sui materiali o i contenuti presentati come parte integrante del sito web

sono di nostra proprietà e di coloro che ci hanno concesso licenza per il loro uso. Lei potrà utilizzare tale materiale solo nelle modalità per le quali riceverà espressa autorizzazione da noi o da coloro che ci hanno concesso licenza per il loro uso. Ciò non Le impedirà di utilizzare questo sito web nella misura necessaria a copiare le informazioni sul Suo ordine o sui dati di Contatto.

## **20. VIRUS, PIRATERIA E ALTRI RISCHI DI ATTACCO INFORMATICO**

Dovrà evitare qualsivoglia uso indebito di questo sito nonché evitare l'introduzione di virus, troyan horses, worm, bombe logiche o altri programmi o materiali che possano arrecare danni tecnologici. Se privo di autorizzazione, non dovrà accedere al sito web né al server presso cui è in hosting né ad altri server, computer o database relativi al nostro sito web. Si impegna a non perpetrare attacchi DoS ai danni di questo sito web.

Il mancato rispetto di questa clausola potrebbe comportare violazioni definite dalla normativa in materia. In caso di mancato rispetto della suddetta normativa, sarà nostra cura informare le autorità competenti con le quali collaboreremo per identificare i responsabili dell'attacco perpetrato. Allo stesso modo, in caso di mancato rispetto del presente Articolo, Le sarà immediatamente ritirata l'autorizzazione all'uso del sito web.

Nei massimi limiti consentiti dalla vigente normativa e nel rispetto dei diritti fondamentali dei consumatori, decliniamo ogni responsabilità in caso di eventuali danni o perdite derivanti da un attacco DoS, virus o altro programma o materiali che possano arrecare danni tecnologici al Suo computer, apparecchiatura informatica, dati o materiali a seguito dell'uso del nostro sito web o del download di contenuti dallo stesso o che reindirizzino l'utente ad esso.

## **21. LINK DAL NOSTRO SITO WEB**

Qualora il nostro sito contenga link ad altre pagine o materiali di terzi, tali link saranno forniti esclusivamente a titolo informativo, senza controllo da parte nostra sui contenuti o materiali contenuti in tali pagine o siti. Pertanto, decliniamo ogni responsabilità nel caso di eventuali danni o perdite derivanti dal loro uso.

## **22. COMUNICAZIONI SCRITTE**

La normativa applicabile prevede che parte delle informazioni o delle comunicazioni che Le invieremo abbiano forma scritta. Nell'utilizzare questo sito web, Lei accetta che la maggior parte delle comunicazioni scambiate con noi siano in formato elettronico. Vi contatteremo via e-mail, ovvero fornendovi informazioni predisponendo appositi avvisi su questo sito web. Ai fini contrattuali, voi acconsentite a questo mezzo di comunicazione elettronico dando atto che tutti i contratti, gli avvisi, le informazioni e le altre comunicazioni che vi forniremo elettronicamente saranno conformi al requisito legale che prevede, per tali comunicazioni, la forma scritta. La presente disposizione non limita in alcun modo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente.

## **23. NOTIFICHE**

Tutte le comunicazioni a noi indirizzate dovranno essere inviate preferibilmente attraverso i canali di assistenza al cliente indicati nella sezione ‘contatto’ del nostro sito web. Fatto salvo quanto specificato all’articolo 22, ci riserviamo il diritto di inviarvi eventuali comunicazioni via e-mail o via posta all’indirizzo fornitoci al momento dell’inoltro dell’ordine.

Le comunicazioni saranno considerate come ricevute e adeguatamente notificate rispettivamente quando inserite nel nostro sito web, 24 ore dopo l’invio di un’e-mail, ovvero tre giorni dopo la data di spedizione. Per dimostrare l’avvenuta notifica di una comunicazione, sarà sufficiente dimostrare, in caso di lettera, che essa è stata correttamente indirizzata, affrancata e consegnata al servizio postale e, in caso di e-mail, che essa è stata spedita all’indirizzo e-mail del destinatario.

## **24. CESSIONE DI DIRITTI E OBBLIGHI**

Il Contratto tra Lei e noi è vincolante sia per Lei che per noi, così come per i nostri rispettivi successori e aventi causa.

Le è fatto divieto di trasferire o cedere in qualsiasi modo il Contratto, ovvero qualsiasi dei diritti o obblighi da esso derivanti, senza il nostro previo consenso scritto. Avremo la facoltà di trasferire, cedere, sub-appaltare o disporre liberamente in qualsiasi modo ed in qualunque momento del Contratto, ovvero di qualsiasi diritto od obbligo da esso derivante. A scanso di equivoci, qualsiasi trasferimento, cessione, sub-appalto o altri atti di disposizione del Contratto non avrà alcun impatto sui diritti che Le spettano in qualità di consumatore o farà venir meno, non ridurrà né limiterà in nessun modo alcuna delle garanzie o delle responsabilità da noi offerte, esplicitamente o implicitamente.

## **25. FORZA MAGGIORE**

Non saremo in alcun modo responsabili per gli inadempimenti o ritardi nell'esecuzione di uno qualsiasi degli obblighi di cui al Contratto causati da eventi che sono al di fuori del nostro ragionevole controllo ("Eventi di Forza Maggiore").

Per Eventi di Forza Maggiore si intende qualsiasi atto, evento, mancato avvenimento, omissione o incidente al di fuori di ogni ragionevole controllo; tale espressione include a titolo esemplificativo ma non limitativo quanto di seguito specificato:

1. Scioperi, serrate o altre agitazioni sindacali.
2. Sommosse, rivolte, invasione, attacchi terroristici o minacce di attacchi terroristici, guerre (dichiarate e non), ovvero minacce di guerra.
3. Incendi, esplosioni, tempeste, inondazioni, terremoti, frane, epidemie o altri disastri naturali.
4. Impossibilità di utilizzare ferrovie, spedizioni marittime, aeree, trasporto a motore o altri mezzi di trasporto pubblico o privato.
5. Impossibilità di utilizzare reti di telecomunicazioni pubbliche o private.
6. Atti, decreti, leggi, regolamenti o restrizioni di un qualsiasi governo.

7. Qualsiasi sciopero, disastro o incidente marittimo, postale o di altro mezzo di trasporto rilevante.

Resta inteso che l'esecuzione delle obbligazioni di cui al Contratto resterà sospesa per tutta la durata degli Eventi di Forza Maggiore. Ci sarà concessa una proroga per l'esecuzione del Contratto pari alla durata di tale periodo. Resta inteso che, pur in pendenza di Eventi di Forza Maggiore, ci adopereremo per trovare una soluzione mediante la quale ottemperare ai nostri obblighi contrattuali.

## **26. RINUNCIA**

Qualora omettessimo, durante l'esecuzione del Contratto, di pretendere l'esatto adempimento di uno qualsiasi dei Suoi obblighi, ovvero di uno qualsiasi degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni Generali, o ancora, omettessimo di esercitare uno qualsiasi dei diritti o azioni cui abbiamo diritto ai sensi del Contratto o delle presenti Condizioni Generali, ciò non costituirà rinuncia a tali diritti o azioni e non La solleverà dall'adempimento dei relativi obblighi.

Una nostra eventuale tolleranza di fronte ad un Suo inadempimento non costituirà alcuna rinuncia a reagire di fronte ad un successivo inadempimento.

Nessuna rinuncia da parte Sua rispetto ad uno qualsiasi dei Suoi obblighi di cui al Contratto o alle presenti Condizioni Generali sarà valida se non comunicata per iscritto, in conformità con quanto stabilito ai precedenti articoli 22 e 23.

## **27. NULLITÀ PARZIALE**

Qualora un qualsiasi articolo delle Condizioni Generali, o parte di esso, ovvero una qualsiasi delle disposizioni del Contratto, dovesse essere giudicata invalida, illecita o inapplicabile dall'autorità competente, tale articolo, clausola o disposizione si considererà come non apposta mentre gli altri articoli, clausole e disposizioni resteranno valide nella misura massima ammessa dalla legge.

## **28. INTEGRITÀ DEL CONTRATTO**

Le presenti Condizioni Generali, nonché qualsiasi documento a cui si fa espressamente riferimento in esse, rappresentano l'intero accordo tra Lei e noi in merito all'oggetto del Contratto e sostituiscono qualsiasi precedente accordo, intesa o patto tra di noi, sia esso orale o scritto.

Sia Lei che noi riconosciamo che, nel sottoscrivere il Contratto, né Lei né noi abbiamo fatto affidamento su alcuna rappresentazione, impegno o promessa fatta dall'altra parte, o desumibile da quanto detto o scritto durante le trattative precedenti al Contratto, ma solo su quanto espressamente dichiarato nelle presenti Condizioni.

Sia Lei che noi avremo diritto di rimediare ad eventuali dichiarazioni false rese dall'altra parte, sia oralmente che per iscritto, precedentemente alla data di ciascun Contratto (a meno che tale dichiarazione falsa non sia stata resa dolosamente) e le sole azioni che l'altra parte

potrà intraprendere saranno per violazione del Contratto, così come previsto nelle presenti Condizioni.

## **29. DIRITTO DI MODIFICA DELLE PRESENTI CONDIZIONI**

Ci riserviamo il diritto di rivedere e modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento.

Lei sarà soggetto alle Condizioni Generali in vigore al momento dell'ordine, a meno che una modifica delle Condizioni Generali o delle Politiche di Protezione dei Dati non debba essere apportato ai sensi di legge o su richiesta di un'autorità governativa (nel quale caso varrà anche per gli ordini già trasmessici).

## **30. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE**

L'uso del nostro sito web e i contratti di acquisto dei prodotti tramite tale sito web sono regolati dal diritto italiano.

Per qualsiasi controversia derivante o relativa all'uso del sito web o a tali contratti, in caso di azione giudiziale, sarà competente il Giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

Se sta stipulando il Contratto in qualità di consumatore, la presente clausola non pregiudica in alcun modo i diritti che la legge Le riconosce in quanto consumatore.

## **31. RICHIESTE, RECLAMI E PIATTAFORMA EUROPEA PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ON LINE CON I CONSUMATORI (ODR)**

Per qualsiasi commento, suggerimento, richiesta di informazioni o reclamo, La invitiamo a contattarci utilizzando i canali di assistenza al cliente indicati sul nostro sito web. Mettiamo inoltre a disposizione dei consumatori e utenti schede ufficiali di reclamo, che potranno essere richieste al numero 800 924 600.

Il nostro servizio clienti gestirà le richieste e i reclami ricevuti nel più breve tempo possibile e, ad ogni modo, nel rispetto dei termini legalmente previsti.

Se in qualità di consumatore ritiene che i Suoi diritti siano stati lesi, può rivolgere le Sue rimostranze a noi mediante l'indirizzo di posta elettronica [info-it@zara.com](mailto:info-it@zara.com) al fine di sollecitare una soluzione extragiudiziale delle controversie.

A tal fine e in accordo con il Regolamento N° 524/2013 della UE La informiamo che Lei ha il diritto di sollecitare una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative agli ordini effettuati tramite questo sito web attraverso la piattaforma europea ODR (*Online Dispute Resolution*) <http://ec.europa.eu/consumers/odr> messa a disposizione dalla Commissione Europea per la risoluzione extragiudiziale delle controversie derivanti da contratti di beni e servizi conclusi on line tra consumatori e professionisti.

\*\*\* \*\*\*\*\* \*\*\*

## ALLEGATO

### Modulo di recesso tipo

(compilare e restituire il presente modulo solo se si desidera recedere dal contratto)

A ITX Italia S.r.l., operante con la denominazione ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (La Coruña) – Spagna o a mezzo email all'indirizzo [info-it@zara.com](mailto:info-it@zara.com)

Con la presente io notifico il recesso dal mio contratto di vendita dei seguenti beni:

Ordinato il (\*)/ricevuto il (\*)

Nome del consumatore

Indirizzo del consumatore

Firma del consumatore (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)

Data

(\*) Cancellare la dicitura inutile

## TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLE FUNZIONALITÀ DELLA APP ZARA

I presenti termini e condizioni di utilizzo (le “Condizioni”) sono aggiuntivi rispetto alle Condizioni Generali di Acquisto del sito web [www.zara.com](http://www.zara.com) e regolano specificatamente l’accesso e l’uso dei servizi e delle varie funzionalità disponibili sulla App di Zara (come definita di seguito).

Tra le funzionalità disponibili sulla App sono incluse: (i) la possibilità di acquistare gli articoli tramite la App di Zara, essendo considerato un acquisto nel Negozio Online e, pertanto, soggetto alle Condizioni Generali di Acquisto del sito [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) la possibilità di gestire le ricevute degli acquisti effettuati nel negozio online (il “Negozio Online”); e (iii) la possibilità di ottenere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico, mostrando il QR code esclusivo per tale scopo, presso i negozi Zara presenti sul territorio (il “Negozio Fisico”); sia i Negozi Fisici che il Negozio Online sono gestiti da ITX Italia S.r.l., con sede legale in Italia, Milano, Largo Corsia dei Servi, n.3, C.F. e P.I.V.A 11209550158.

### 1. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

#### 1.1 Acquisti di articoli sul sito [www.zara.com](http://www.zara.com) tramite la App di Zara

Gli Utenti possono acquistare gli articoli presenti sul sito [www.zara.com](http://www.zara.com) tramite la App. Di conseguenza, tutti gli acquisti effettuati tramite App sono a tutti gli effetti acquisti on line e, come tali, soggetti alle Condizioni Generali di Acquisto del sito [www.zara.com](http://www.zara.com); condizioni che devono necessariamente essere accettate prima di qualsiasi acquisto on line.

#### 1.2 Gestione delle ricevute degli acquisti effettuati nel Negozio Online

Le ricevute degli acquisti effettuati nel Negozio Online Zara saranno conservate nella Sezione “I miei Acquisti” della App.

#### 1.3 Funzionalità specifica per ottenere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico per gli acquisti nei Negozi Fisici

Al momento del pagamento di un acquisto presso i Negozi Fisici, Lei potrà richiedere il documento di vendita e prestazione in formato elettronico, mostrando il QR code che Le apparirà sulla App, e riceverà automaticamente tale documento sulla App.

Da quel momento in poi, Lei potrà utilizzare il documento ricevuto in formato elettronico per effettuare eventuali resi degli articoli presso i Negozi Fisici, secondo i termini e le condizioni applicabili e la politica commerciale di Zara e, in ogni caso, in accordo con la normativa applicabile. In tal caso, Lei non riceverà il documento di vendita e prestazione in cartaceo; **pertanto, è fondamentale che Lei intenda che mediante l’utilizzo di questo QR code sta richiedendo espressamente l’emissione del documento commerciale di vendita o prestazione in formato elettronico, rinunciando quindi a riceverlo in formato cartaceo. In ogni caso, se lo desidera, potrà richiedere il documento in formato cartaceo contattando il Servizio Clienti mediante i canali di assistenza al cliente indicati sul sito web di Zara.**

In ogni caso, la regolamentazione in materia di ricevute elettroniche o qualunque altra normativa, regolamento che risulterà applicabile, così come la normativa cui sono soggette le presenti Condizioni, saranno considerate prevalenti.

Qualora Lei decidesse di cancellare la sua registrazione come utente, durante tale processo potrà richiedere di ricevere all’indirizzo email indicato, tutti i documenti e le ricevute di acquisto in formato elettronico conservati nella App.

#### **1.4 Scansione dei documenti di vendita e prestazione**

Se il documento di vendita e prestazione originario è in formato cartaceo, Lei potrà generare una versione digitale scansionando il QR code presente all'interno di tale documento. Da quel momento in poi, Lei potrà effettuare eventuali resi nei Negozi Fisici, sempre, ad ogni modo, secondo i termini e le condizioni applicabili, la politica commerciale di Zara e, in ogni caso, in accordo con la legislazione vigente.

## **2. DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI OFFERTI TRAMITE LA APP**

Nel rispetto e nei limiti della normativa applicabile, ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere o cancellare, in qualsiasi momento, a nostra assoluta discrezione e senza obbligo di preavviso, in linea generale o con riferimento ad alcuni Utenti, una o più funzionalità della App Zara; allo stesso modo ci riserviamo il diritto di modificare, sospendere, eliminare in tutto o in parte il Servizio.

## **3. RESPONSABILITÀ ED ESONERO DA RESPONSABILITÀ**

Salvo i casi in cui secondo la normativa applicabile la responsabilità non può essere legalmente esclusa o limitata, non siamo responsabili per i danni di qualunque natura da Lei subiti e derivanti dall'utilizzo della App di Zara e dalle relative funzionalità.

Lei accetta di utilizzare la App di Zara soltanto per lo scopo per cui è stata creata e, conseguentemente, accetta di non farne un uso improprio o fraudolento. Lei sarà pertanto responsabile nei confronti della nostra Società e/o di terzi, per qualsiasi danno derivante da un uso improprio della App di Zara.

Lei sarà responsabile nei seguenti casi:

- a) quando, ove applicabile, le apparecchiature o i dispositivi associati alla App, le carte SIM, gli indirizzi e-mail e /o le password vengono utilizzati da terzi da Lei autorizzati, senza che noi ne fossimo a conoscenza;
- b) quando si verificano errori o malfunzionamenti durante l'utilizzo delle diverse funzionalità della App a causa di hardware, software, dispositivi o apparecchiature difettosi, o per la mancanza di misure di sicurezza adeguate installate sul dispositivo sul quale Lei sta utilizzando la App.

## **4. PROPRIETÀ INTELLETTUALE, PROPRIETÀ INDUSTRIALE E ALTRI DIRITTI ASSOCIATI ALLA APP**

Tutti gli elementi che fanno parte o sono inclusi nella App sono di proprietà o sotto il controllo della nostra Società o dei terzi che ne hanno autorizzato l'uso. Tutto quanto sopra, di seguito indicato come la 'Proprietà'.

Gli Utenti accettano di non rimuovere, cancellare, alterare, manipolare o modificare in alcun modo:

- Le note, leggende, indicazioni o simboli che la Società o i legittimi titolari dei relativi diritti includono nella rispettive proprietà in materia di proprietà intellettuale o industriale (ad esempio copyright, ©, ® e TM, ecc.)
- I dispositivi tecnici di protezione o di identificazione che la Proprietà può contenere (ad esempio filigrane, impronte digitali, ecc.). Gli Utenti riconoscono che con le presenti

Condizioni, né la Società né i terzi cedono o trasferiscono alcun diritto sulle loro rispettive Proprietà.

La Società autorizza gli Utenti ad accedere e utilizzare le Proprietà solamente in conformità con le presenti Condizioni.

Gli Utenti non sono autorizzati a copiare, distribuire (inclusi e-mail e Internet), trasmettere, comunicare, modificare, alterare, trasformare, assegnare o, in qualsiasi altro modo, svolgere attività che implicino l'uso commerciale della Proprietà, sia parziale che totale, senza il previo consenso espresso scritto del legittimo titolare dei diritti di sfruttamento.

L'accesso e l'utilizzo della Proprietà avverrà sempre e comunque per finalità strettamente personali e non commerciali.

La Società si riserva tutti i diritti che possiede sulla Proprietà, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, tutti i diritti di proprietà intellettuale ed industriale che vanta sulla Proprietà.

La Società non concede nessun'altra licenza o autorizzazione d'uso all'utente sulla sua Proprietà oltre a quella specificatamente descritta in questa clausola. La Società si riserva il diritto di interrompere o modificare in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo le licenze concesse in virtù delle presenti Condizioni.

Fermo restando quanto sopra, la Società potrà intraprendere eventuali azioni legali contro qualunque tipo di utilizzo della App da parte dell'utente che:

- non rispetti i termini e le condizioni qui specificati;
- infranga o violi i diritti di proprietà intellettuale e industriale o eventuali diritti equiparabili detenuti dalla Società o da qualsiasi altro terzo legittimo titolare, o violi qualsiasi normativa applicabile.