

## **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОКУПКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕБ-САЙТА**

### **1. ВВЕДЕНИЕ**

Настоящие правила (вместе с иными правилами, которые упомянуты ниже) устанавливают общие условия, которые регулируют использование настоящего веб-сайта ([www.zara.com](http://www.zara.com)) и приобретение товаров на сайте (далее — «Условия»).

Мы просим Вас внимательно прочитать настоящие Условия, а также Политику конфиденциальности и использования файлов cookie (далее вместе — «Политика защиты данных») перед началом использования веб-сайта. Используя указанный веб-сайт или размещая заказ на веб-сайте, Вы обязаны соблюдать Условия и Политику защиты данных. Если Вы не согласны со всеми Условиями или с Политикой защиты данных, мы просим вас не использовать данный веб-сайт.

Настоящий веб-сайт [www.zara.com/kz](http://www.zara.com/kz), а также информация о товарах и услугах, которая размещена на нем и правила о покупке товаров на веб-сайте, изложенные здесь, представляют собой договор присоединения. Информация о товарах и услугах, которая размещена на веб-сайте является офертой заключить договор купли-продажи товара с Компанией, адресованной неопределенному кругу лиц. Упомянутая публичная оферта содержит предложение продать товар, характеристики, изображение, описание которого доступны на веб-сайте. Любое лицо имеет право использовать веб-сайт в законных целях в соответствии с Условиями и Применимым правом и заключить договор купли-продажи товара (-ов) (далее — «Договор») с Компанией при условии согласия со всеми положениями настоящих Условий.

Компания может вносить изменения в настоящие Условия в одностороннем порядке в любое время, но действующая редакция Условий всегда доступна на веб-сайте. Отношения сторон Договора регулируют Условия, размещенные на веб-сайте, в момент использования веб-сайта или в момент заключения Договора.

В случае если у вас возникли вопросы по настоящим Условиям, а также по Политике защиты данных Вы можете связаться с нами через форму обратной связи на веб-сайте.

### **2. НАШИ ДАННЫЕ**

Веб-сайт используется ТОО «Ритейл Групп Казахстан», компанией, зарегистрированной и осуществляющей свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, адрес: проспект Достык, 192/2, 050051 Алматы, Казахстан, бизнес идентификационный номер (БИН) 090940003479 (далее — «Компания»).

Служба поддержки клиентов для запросов, предложений, жалоб:

- Форма обратной связи;
- Почтовый адрес: 192/2, проспект Достык, 050051 Алматы, Казахстан.

Продажа товаров через данный веб-сайт осуществляется Компанией.

### **3. ВАШИ ДАННЫЕ, ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И ПОСЕЩЕНИЕ ВАМИ ДАННОГО ВЕБ-САЙТА**

Информация или персональные данные, которые вы передаете нам, будут обрабатываться в соответствии с Политикой защиты данных и Применимым правом. Используя настоящий веб-сайт или проходя процедуру регистрации пользователя, Вы соглашаетесь на сбор и обработку информации, включая Ваши персональные данные, которую Вы предоставляете, а также подтверждаете, что вся информация, которую Вы предоставляете является правдивой информацией и соответствует действительности. В обязанности Компании не входит мониторинг и (или) внесение изменений в вашу персональную информацию для целей осуществления покупок и (или) использования веб-сайта.

### **4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕБ-САЙТА**

Используя настоящий веб-сайт и (или) размещая заказы на нем вы соглашаетесь со следующим:

- i. положениями и правилами настоящих Условий, включая Договор, если Вы решите разместить заказ, чтобы купить товар;
- ii. использовать настоящий веб-сайт для: размещения заказов, ознакомления с информацией о товаре на дату такого ознакомления и размещения действительных заказов;
- iii. товары, которые вы заказываете (покупаете) используются только для Ваших личных нужд и не используются для последующей перепродажи товара (-ов);
- iv. Вы не вправе размещать ложные заказы или заказы с целью совершения мошенничества. Если мы посчитаем, что вы разместили именно такой заказ, мы аннулируем его и информируем государственные органы о правонарушении;
- v. Вы предоставите нам ваш действительный электронный адрес, почтовый адрес и другие верные контактные данные.

Если Вы не предоставите нам всю информацию, которая необходима нам и которая запрашивается на веб-сайте – Вы не сможете разместить заказ, а значит заключить Договор (-ы).

Когда Вы размещаете заказ на данном веб-сайте, вы подтверждаете, что вы дееспособны для заключения действительного договора без каких-либо оговорок.

Вы полностью несете ответственность за совершение выхода из вышей учетной записи на веб-сайте сразу после того, как Вы закончили использовать веб-сайт и (или) функционал веб-сайта и (или) его услуги для того, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к вашей учетной записи и информации, содержащейся в учетной записи, которая является конфиденциальной. Компания не несет ответственность за любой несанкционированный вход в вашу учётную запись, если такой доступ имел место в результате невыполнения Вами необходимого выхода из Вашей учетной записи на веб-сайте и (или) выполнения других превентивных действий с целью защиты Вашей учетной записи.

Вы полностью несете ответственность за сохранение конфиденциальности ваших данных для входа в учетную запись на веб-сайте (имя пользователя, пароль (-ли)), чтобы предотвратить инциденты, описанные выше, а также другие инциденты несанкционированный входа в учетную запись и (или) незаконного доступа к вашим персональным данным и (или) вашей платежной информации.

## **5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ**

Товары, которые предлагаются на веб-сайте, доступны только на территории Республики Казахстан. При этом услуга доставки и/или оплата предоставляется не на всей территории Республики Казахстан. В случае невозможности осуществить доставку товара по указанному Вами адресу, мы уведомим Вас об этом.

## **6. УСТАНОВЛЕНИЕ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Для размещения заказа вы должны следовать процедуре покупки товара онлайн, которая предлагается на веб-сайте, и щелкнуть мышью «Оплатить». После того, как Вы сделаете это, Вы получите письмо, которое подтверждает получение Вашего заказа. Вы будете информированы по электронной почте, что заказ был отправлен («Подтверждение отправки»). Электронный чек с расшифровкой Вашего заказа будет приложен к Подтверждению отправки («электронный чек»).

Условия и Договор представляют собой письменный договор между Вами и Компанией, заключенный с того момента, когда Вы получите электронное сообщение, которое подтверждает, что Ваш заказ готов к отправке.

Заключая настоящий Договор, Вы соглашаетесь, что электронное сообщение с подтверждением Вашего заказа представляет собой достаточное доказательство покупки товара (-ов) посредством веб-сайта.

Вашей ответственностью является осуществление Ваших прав по Договору вовремя, в полном объеме и надлежащим образом.

## **7. РЕГИСТРАЦИЯ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ИСПРАВЛЕНИЯ ОШИБОК**

Регистрируясь на веб-сайте, Вы несете полную ответственность за выбор комбинации (-ий) символов, когда создаете имя пользователя и пароль для доступа к Вашей учетной записи на веб-сайте. Компания оставляет за собой право установить требования и критерии для создания имени пользователя и пароля (по количеству и комбинации символов).

Если Вы выявите ошибку, которая имела место в процессе введения ваших персональных данных при регистрации учетной записи пользователя, Вы можете исправить ошибку в директории «Моя учетная запись».

Вы всегда можете исправить ошибку в Ваших персональных данных, которые были предоставлены в процессе покупки, через нашу службу клиентского сервиса, используя контактные данные, которые указаны в статье 2 выше. Также Вы можете воспользоваться вашим правом на внесение изменений в Ваши персональные данные, которое предоставлено Вам в соответствии с Политикой конфиденциальности, путем направления сообщения по электронному адресу: [dataprotection@inditex.com](mailto:dataprotection@inditex.com). Настоящий сайт не дает возможности продвинуться от одного этапа покупки к другому, если информация, которая предоставлена на предыдущем этапе, заполнена неверно. Данный веб-сайт предлагает детали всех единиц товара, которые Вы добавили в корзину в процессе покупки, поэтому перед оплатой, Вы можете внести изменения в описание вашего заказа.

Если вам станет известно о незаконном доступе к Вашей учетной записи и (или) о сделанной покупке (-ах) через Вашу учетную запись, Вашей ответственностью является уведомить Компанию о таких инцидентах, чтобы Компания могла заблокировать вашу учётную запись и предотвратить последующие незаконные доступы и (или) транзакции с использованием Вашей учетной записи. Компания не будет нести перед Вами ответственность, связанную с незаконным доступом к Вашей учетной записи, если Вы не уведомили Компанию о любой мошеннической или неавторизованной активности, которая имела место с Вашей учетной записью.

## **8. НАЛИЧИЕ ТОВАРА**

Все заказы на товар могут быть выполнены при условии наличия товара. В случае затруднений при поставке товара или в случае, если товара нет на складе, заказ будет отменен, и мы обязуемся осуществить Вам возврат всех денежных средств, которые вы уже могли уплатить за покупку товара. Мы можем предложить вам информацию о товаре в наличии аналогичного или более высокого качества, который Вы можете заказать.

Заказывая и приобретая товары, используя веб-сайт, его функционал и услуги – Вы подтверждаете следующее:

- i. Вы полностью ознакомились с характеристиками заказываемых товаров, а также Вы уведомлены, что имеете право получить от Компании любую информацию о товаре (-ах); и
- ii. Вы уведомлены о функциях и средствах для запроса описания товара (-ов) от Компании прежде, чем размещать заказ и осуществлять покупку; и (или)
- iii. в момент выбора и заказа товара Вы уведомлены и рассматривали возможность посетить один из магазинов (ZARA), принадлежащих Компании для того, чтобы подробно изучить товар или воспользоваться правами, которые указаны в пунктах i. и ii. выше, и выбрали опцию приобрести товар, опираясь на информацию, которая доступна на веб-сайте.

## **9. ОТКАЗ ОТ ОБРАБОТКИ ЗАКАЗА**

Мы сохраняем за собой право удалить любой товар с этого веб-сайта в любое время и удалить или изменить любой материал на настоящем веб-сайте. Несмотря на то, что мы прилагаем все возможные усилия для обработки всех заказов, однако возможно возникновение исключительных обстоятельств, которые заставят нас отказаться от обработки заказа уже после направления вам Подтверждения заказа. Мы сохраняем за собой право отказаться от обработки заказа в любое время.

Мы не несем какую-либо ответственность перед Вами или каким-либо третьим лицом по причине удаления какого-либо товара с веб-сайта или удаления или изменения каких-либо материалов с веб-сайта или ответственность по причине отказа от обработки заказа после того, как мы направили Подтверждение заказа.

## **10. ДОСТАВКА**

Заказ может быть доставлен Вам через магазин Продавца (в том числе с помощью устройства автоматизированной выдачи заказов), через курьерскую доставку. В случае выдачи Вам заказа с помощью устройства автоматизированной системы выдачи заказов в магазине Продавца, введение

Вами кода в данное устройство будет являться подтверждением получения заказа и отсутствия претензий по их количеству, качеству и комплектности. В случае возникновения спора Продавец предоставляет справку о сведениях из своей учетной системы с датой и временем введения кода и получения заказа.

Без учета статьи 8 выше относительно наличия товара, за исключением случаев возникновения исключительных обстоятельств, мы обязуемся приложить все усилия для того, чтобы отправить Вам заказ, состоящий из товара (-ов), которые были перечислены в каждом Подтверждении о доставке не позднее даты, указанной в отработываемом Подтверждении о доставке, а в случае если дата доставки не указана, то в течение ожидаемого времени доставки применимого к выбранному способу доставки, но в любом случае не позже 30 дней с даты Подтверждения заказа.

Несмотря на сказанное выше, могут быть задержки в доставке по причинам возникновения непредвиденных обстоятельств, действующих в зоне доставки.

В случае если по какой-либо причине мы не можем осуществить доставку в указанную дату, мы уведомим Вас о возникшей ситуации и предоставим вам возможность выбора между опциями: получить ранее размещенный заказ с установлением новой даты доставки или отменить заказ и получить возмещение уплаченной суммы в полном объеме. Примите во внимание, что в любом случае мы не делаем доставку до дома в субботу, воскресенье или в праздничные дни.

Для целей настоящих Условий, доставка считается осуществленной или заказ считается доставленным в момент, когда Вы или третье лицо, указанное вами, или лицо, которое является держателем соответствующего подтверждения заказа (пожалуйста, смотрите статью 6 выше), физически получаете товар (-ы), что подтверждается подписанием документа о получении заказа по адресу доставки, который был указан Вами в процессе размещения заказа и покупки товара.

Если упаковка товара повреждена в момент доставки, Вы обязаны указать это в письменном виде на всех актах доставки, а также описать такое (-ие) повреждение (-я), кроме этого, Вы также обязаны подписать акт повреждения, который будет составлен курьером.

## **11. НЕВОЗМОЖНОСТЬ ДОСТАВКИ**

Если по истечении 14 дней с даты, когда Ваш заказ готов для доставки, Ваш заказ не может быть доставлен по причинам, которые от нас не зависят, мы имеем право на в односторонний отказ от исполнения от Договора, и такой Договор по истечении указанного выше срока прекращает свое действие.

При выборе доставки через магазин в случае если Ваш заказ не может быть Вам передан по причинам, которые от нас не зависят, мы имеем право на односторонний отказ от исполнения Договора, и такой Договор по истечении указанного 7-дневного срока прекращает свое действие. При этом Компания не несет какой-либо ответственности в связи с таким односторонним отказом от исполнения Договора.

В результате одностороннего отказа от исполнения от Договора, мы возместим Вам все денежные средства, уплаченные Вами за товар(ы) в кратчайшие сроки и в любом случае не позднее 30 дней с даты одностороннего отказа от Договора.

## **12. РИСК СЛУЧАЙНОЙ ГИБЕЛИ И ПЕРЕХОД ПРАВА СОБСТВЕННОСТИ**

Риск случайной гибели или повреждения товара переходит к Вам с момента доставки.

Право собственности на товар переходит к Вам, когда мы получим полную оплату стоимости товара, включая затраты на доставку товара, или в момент доставки товара (как он определен в статье 10 выше), в зависимости от того, какое из событий наступит позже.

## **13. ЦЕНА И ОПЛАТА**

Ценой товара всегда является цена, размещенная на нашем веб-сайте, и эта цена является ценой товара в соответствии с Договором, за исключением случаев явных ошибок. Несмотря на то, что мы прилагаем все усилия для обеспечения того, чтобы все цены, указанные на веб-сайте, были точными, существует вероятность возникновения ошибок. В случае обнаружения нами ошибки в цене какого-либо товара, который Вы заказали, мы незамедлительно сообщим Вам об этом и предоставим выбор: подтвердить заказ с корректной ценой товара или отменить заказ. В случае если нам не удастся связаться с Вами, Ваш заказ будет считаться аннулированным и вся оплата за товар (-ы), которая была произведена вами, будет возвращена Вам в полном объеме.

Цены, указанные на нашем веб-сайте, включают НДС, но не включают стоимость доставки, которая добавляется к общей сумме заказа в соответствии с прейскурантом, указанным в разделе «Способы доставки и стоимость».

Цены на веб-сайте могут быть изменены в любое время. Однако, за исключением случаев предусмотренных выше, любое изменение цены не влияет на заказ, по которому было направлено Подтверждение заказа.

После того, как Вы выбрали все единицы товара, которые Вы хотите купить, они будут добавлены в Вашу корзину. Следующим этапом является совершение всех шагов процесса покупки, в процессе которых Вы заполняете или подтверждаете информацию, которая запрашивается на каждом этапе. Кроме того, в процессе покупки, до момента оплаты, Вы можете изменить детали Вашего заказа. Вы можете ознакомиться с детальным описанием процесса покупки в разделе «Помощь». А также, если Вы зарегистрированный пользователь, информация обо всех заказах, размещенных Вами, доступна в директории «Покупки».

Вы можете совершить оплату на сайте посредством Карточек Систем Visa International, Mastercard Worldwide, American Express, Вы также можете выбрать оплату наличными денежными средствами при получении заказа, за исключением заказов, получаемых в магазине.

Вы самостоятельно и полностью отвечаете за конфиденциальность любой платежной информации, включая номера ваших дебетовой и кредитной карт, кода безопасности данных карт и дугой информации, которая может быть необходима для того, чтобы использовать вашу дебетовую или кредитную карту для того, чтобы провести транзакцию с ее помощью. Таким образом, Компания не несет никакой ответственности за любые неавторизованные Вами транзакции, которые могут иметь место с использованием Вашей дебетовой или кредитной карты, любым третьим лицом, который получил доступ к Вашей карте с или без Вашего знания и (или) разрешения. В связи с этим, мы

крайне не рекомендуем Вам передавать кому-либо Вашу дебетовую или кредитную банковскую карту или любую информацию о Вашей банковской карте, а также рекомендуем следовать общим правилам безопасности, чтобы предотвратить незаконный доступ к Вашей дебетовой или кредитной карте.

#### **14. НАЛОГ НА ДОБАВЛЕННУЮ СТОИМОСТЬ**

В соответствии с действующим регулированием, все покупки, сделанные через веб-сайт, облагаются налогом на добавленную стоимость (НДС).

#### **15. ПОЛИТИКА ОБМЕНА И ВОЗВРАТА**

##### **15.1 Право на возврат, предусмотренное законом**

###### Право на отказ

Если Вы выступаете в качестве потребителя, Вы имеете право отказаться от Договора в одностороннем порядке, с учетом положений ниже, без объявления причины в течение 30 дней.

Товары, которые возвращаются Компании, должны соответствовать следующим требованиям:

- они не должны быть ношены или иным образом использованы;
- товарный вид должен быть сохранен;
- все бирки должны быть на месте;
- они не должны быть истрепаны и (или) повреждены.

При возврате товара и отказе от Договора (полностью или частично) Вы должны иметь возможность доказать, что товар, который Вы возвращаете, был приобретен у Компании или через этот веб-сайт.

Товары, которые попадают в одну из следующих категорий не подлежат обмену или возврату, и после их приобретения не будут приняты Компанией:

- i. нательное белье;
- ii. чулочно-носочные изделия.

Период для одностороннего отказа от товара заканчивается по истечении 30 дней со дня, когда товар был передан Вам или третьему лицу (за исключением курьера) указанному Вами, в случае если в одном заказе несколько товаров, которые доставляются отдельно, то по истечении 30 дней со дня, когда последняя единица товара из соответствующего заказа была передана Вам или третьему лицу (за исключением курьера), указанному Вами.

Для того, чтобы воспользоваться правом на отказ от Договора в одностороннем порядке и возврат товара, Вы можете уведомить нас, используя контактную информацию, которая указана в настоящих Условиях, или форму обратной связи (например, письмо, направленное по почте или электронное сообщение). Уведомление об отказе от Договора может быть сделано путем использования стандартной формы отказа от Договора, которая размещена в разделе «Помощь».

## Последствия одностороннего отказа

Если Вы решите расторгнуть Договор в одностороннем порядке и такое расторжение является законным, мы вернем Вам все соответствующие платежи, которые мы получили от Вас, за исключением затрат на доставку, в течение 30 дней с даты расторжения Договора без каких-либо необоснованных задержек. Мы сделаем возврат денежных средств тем способом, который указан Вами в заявлении о возврате. Несмотря на вышеизложенное, мы можем воздержаться от возврата денежных средств до тех пор, пока мы не получим от Вас товары.

Вы можете отправить возвращаемые товары посредством курьерской доставки или передать нам товар лично в одном из магазинов ZARA в Республике Казахстан вместе со следующими документами: оригинал заявления о возврате товара, фискальный чек. Товар вместе с указанными документами должен быть отправлен обратно или передан Компании без всякой задержки, но не позднее чем 30 дней с даты, когда Вы уведомили нас о расторжении настоящего Договора в одностороннем порядке. Данное требование считается выполненным, если Вы направили нам товары до того, как истек указанный период продолжительностью 30 дней.

Вы несете затраты, которые могут возникнуть в связи с возвратом товара. За возврат продукции посредством курьерской доставки взимается плата, которая установлена на нашем веб-сайте. Возврат товаров посредством курьерской доставки, имеющих брак, осуществляется без каких-либо дополнительных расходов. Обращаем Ваше внимание, что в случае, если Вы возвращаете продукцию на условиях оплаты товара в месте получения, мы вправе удержать с Вас любые затраты, которые возникли при таком возврате.

### **15.2 Общие положения**

Вы не имеете права отказаться от Договора, если его предметом является один из следующих товаров, а также товары, перечисленные в пункте 15.1 выше:

- i. товары, адаптированные под конкретного потребителя;
- ii. запечатанные товары, которые не подлежат возврату по соображениям гигиены и были распечатаны после доставки.

Ваше право расторгнуть Договор действует только в отношении товара, который возвращается в том же состоянии, что и был получен Вами. Возврат уплаченной суммы не производится в том случае, если товар был использован каким-либо иным образом, кроме распаковки, товар не находится в том же состоянии, как в момент доставки или в том случае, если товар был поврежден. Таким образом, в период владения Вами товаром, Вам следует бережно обращаться с товаром. Просим возвращать любой товар в или с приложением оригинальной упаковки такого товара, инструкций и других документов, в случае если они прилагаются к товарам. В любом случае, при возврате товара Вы должны вернуть вместе с ним фискальный чек, который Вы получили во время доставки.

При одностороннем отказе от Договора соответствующие товары должны быть возвращены следующим образом:



(i) возврат в магазин ZARA:

Вы можете вернуть любой товар в любой магазин ZARA в стране, в которой Вам был доставлен товар, в котором есть секция товаров, к которой относится возвращаемый Вами товар. В случае возврата товара таким способом, Вы должны посетить магазин и представить товар в оригинальной упаковке, а также фискальный чек от курьера\* или фискальный чек от WebKassa\* распечатанном виде, и электронный чек с QR-кодом заказа. QR-код можно найти в личном кабинете и предъявить его на экране мобильного телефона.

*\*Фискальный чек от курьера выдается при оплате заказа курьеру в момент передачи товара или отправляется по электронной почте, указанной Вами при регистрации личного кабинета.*

*\*Фискальный чек от WebKassa выдается при предоплате заказа банковской картой в момент оформления заказа. Его можно найти в информации о заказе: +ОПЦИИ - Просмотреть Счет-Фактуры – WebKassa Чек.*

(ii) возврат посредством курьерской доставки:

при возврате посредством курьерской доставки, организованной нами, Вам следует связаться с нами через форму на веб-сайте для организации выезда курьера за товаром по указанному Вами адресу. Вы должны отправить товар вместе с оригиналом подписанного заявления на возврат с фискальным чеком от курьера\* или с фискальным чеком от WebKassa\* в распечатанном виде, в той же упаковке, в которой продукция была получена Вами, следуя указаниям в разделе «ВОЗВРАТЫ» на нашем веб-сайте.

*\*Фискальный чек от курьера выдается при оплате заказа курьеру в момент передачи товара или отправляется по электронной почте, указанной Вами при регистрации личного кабинета.*

*\*Фискальный чек от WebKassa выдается при предоплате заказа банковской картой в момент оформления заказа. Его можно найти в информации о заказе: +ОПЦИИ - Просмотреть Счет-Фактуры – WebKassa Чек.*

Мы обязуемся надлежащим образом проверить возвращаемый товар и уведомить Вас о праве на получение возврата денежных средств. Возврат денежных средств будет произведен в кратчайшие сроки, в любом случае в течение 14 дней с даты, когда мы подтвердили, что Вы имеете право на возврат денежных средств, как указано выше. Обращаем ваше внимание, что ваши расходы, связанные с доставкой возвращаемого товара, не подлежат возмещению. Вы несете ответственность за содержимое возвращаемого отправления. В случае если в возвратном отправлении будет содержаться товар (будет находиться товар, который не имеет отношения к возврату), который не относится к продукции ZARA, то все соответствующие расходы, связанные с возвратом вашей посылки, несете Вы.

Несмотря на вышесказанное, мы можем приостановить возврат денежных средств до тех пор, пока мы не получим товары.

Вы принимаете на себя затраты и риски, связанные с возвратом товара, как указано выше.

Если у Вас возникли вопросы, Вы можете связаться с нами, используя форму обратной связи или используя контактные данные и в соответствии с процедурой, которые указаны в настоящем Договоре.

Если условия для возврата товара не соблюдены, и Вы не можете рассчитывать на возврат, после получения от Вас оплаты за доставку такого товара, мы направим Вам товар обратно по указанному Вами адресу.

### **15.3 Возврат товара ненадлежащего качества**

В случае если, по Вашему мнению, товар не соответствует условиям Договора на момент доставки, Вам следует незамедлительно связаться с нами через форму обратной связи на веб-сайте и сообщить нам информацию о товаре и его повреждениях.

Вы должны вернуть товар в любой магазин ZARA в Республике Казахстан или передать его курьеру, которого мы направим по адресу, указанному Вами.

После получения товара, мы обязуемся внимательно проверить товар, и в течение 10 дней после получения советующей единицы товара уведомить Вас о том, имеете ли Вы право на получение возврата денежных средств (если применимо). Мы обязаны произвести возврат уплаченной суммы за товар или заменить товар в кратчайшие сроки, но в любом случае в течение 14 дней с даты, в которую мы направили на Ваш электронный адрес подтверждение Вашего права на получение возмещения или замену товара.

В случае, если дефект или повреждение возвращенных товаров будут подтверждены, Вы имеете право на полный возврат, включая возмещение расходов на доставку товара и на возврат.

Настоящее положение не влияет на Ваши права, предусмотренные действующим законодательством.

## **16. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Наша ответственность относительно любого товара, приобретенного на нашем веб-сайте, строго ограничивается суммой приобретенного товара, если иное прямо не указано в настоящих Условиях или Применимом праве.

Несмотря на вышеуказанное положение, наша ответственность не может быть исключена или ограничена в случаях, предусмотренных законодательством.

С учетом вышеуказанного положения, в той мере насколько это разрешено законодательством и за исключением случаев, когда иное предусмотрено в настоящих Условиях, мы не несем ответственность за следующие убытки независимо от причины их происхождения:

- i. потеря прибыли или продаж;
- ii. операционные убытки
- iii. упущенная выгода
- iv. потерю ожидаемой экономии
- v. потеря данных; и
- vi. убытки в результате некорректного управления и потеря рабочего времени.

Вследствие открытого характера настоящего веб-сайта и возможных ошибок в хранении и передаче цифровой информации мы не гарантируем точность или полную защиту информации, переданной

или полученной посредством настоящего веб-сайта, если иное прямо не указано на настоящем веб-сайте.

Все описания товара, информация и материалы о товаре, размещенные на настоящем веб-сайте, предоставлены «как есть» без каких-либо прямых или подразумеваемых гарантий, кроме тех гарантий, которые установлены законодательством. В связи с этим, если Вы заключаете с нами Договор будучи потребителем или пользователем, мы обязаны доставить Вам товар, который соответствует Договору и нести перед Вами ответственность за несоответствие товара, которое имеет место в момент доставки товара. Стороны соглашаются, что товары соответствуют Договору, если они: (i) соответствуют описанию, которое дано нами и имеют все качества, которые мы указали на этом веб-сайте; (ii) могут быть использованы по назначению, по которому товары данного вида обычно используются; (iii) имеют качества и характеристики, которые являются обычными для товаров аналогичного вида и которые объективно ожидаются от товара данного вида. Насколько это позволяет закон, мы исключаем любые гарантии в отношении товара, кроме гарантий, которые законно не могут быть исключены.

## **17. ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ**

Вы признаете и соглашаетесь, что исключительное право на объекты авторского права, товарные знаки, а также другие объекты интеллектуальной собственности, которые являются частью веб-сайта, включая его контент, принадлежит нам или тем, кто предоставил нам право пользования названными объектами. Вы можете использовать указанные материалы в том объеме, определенном нами или лицензией конечного пользователя. Указанная лицензия не запрещает Вам использовать веб-сайт в объеме необходимом для того, чтобы скопировать информацию в ваш заказ или контактные данные.

## **18. ВИРУСЫ, ВЗЛОМЫ И ПРОЧИЕ КИБЕРПРЕСТУПЛЕНИЯ**

Вы не должны использовать настоящий веб-сайт ненадлежащим образом путем намеренного внедрения вирусов, троянских программ, вирусов-червей, программ типа «логическая бомба» или других программ, которые являются вредоносными с технической точки зрения. Вы обязуетесь не совершать попытки получения несанкционированного доступа к настоящему веб-сайту, серверу, на котором расположен настоящий веб-сайт или какому-либо иному серверу, компьютеру или базе данных, относящихся к веб-сайту. Вы обязуетесь не совершать атаки на веб-сайт типа «отказ в обслуживании» или распределённой атаки типа «отказ в обслуживании».

Нарушение настоящей статьи может быть квалифицировано в качестве правонарушения или преступления в соответствии с применимым регулированием. Мы сообщим о любом таком правонарушении или преступлении компетентному правоохранительному органу и будем сотрудничать с соответствующим органом для выявления личности правонарушителя. В случае совершения действий, которые нарушают данную статью, Ваше право на использование настоящего веб-сайта незамедлительно прекращает действие. Мы не несем ответственность за какие-либо убытки или ущерб, понесенные в результате атаки «отказ в обслуживании», вируса или иного программного обеспечения или материалов, которые являются вредоносными для Вашего компьютера, информационного оборудования, данных или материалов, которые были повреждены и уничтожены в результате использования настоящего веб-сайта или загрузки контента с настоящего веб-сайта или с веб-сайтов, на которые перенаправляют Вас с настоящего веб-сайта.

Компания и (или) Правообладатель имеют право приостановить, заблокировать вашу учетную запись или предпринять иные меры, которые ограничат или временно заблокируют использование веб-сайта потребителями, если Компания или Правообладатель будут иметь достаточные основания считать, что веб-сайт может быть объектом кибератаки. Такие действия будут иметь целью защитить Ваши персональные данные и другую информацию, которую Вы предоставили нам в процессе использования веб-сайта.

## **19. ССЫЛКИ С НАШЕГО ВЕБ-САЙТА**

Если на веб-сайте есть ссылки на другие веб-сайты и материалы третьих лиц, такие ссылки размещены исключительно в целях информирования, и мы не имеем контроля в отношении содержания таких веб-сайтов или материалов. Соответственно, мы не несем ответственность за любые убытки или ущерб, которые могут возникнуть в результате использования таких ссылок.

## **20. ПИСЬМЕННЫЕ СООБЩЕНИЯ**

В соответствии с применимым законодательством, определенная информация или уведомления, которые мы направляем Вам, должны быть в письменной форме. Используя настоящий веб-сайт, Вы соглашаетесь с тем, что большая часть коммуникаций между сторонами будет в электронном виде. Мы будем взаимодействовать с Вами по электронной почте или будем сообщать Вам необходимую информацию путем размещения информационных сообщений на данном веб-сайте. Для целей договорных отношений, Вы соглашаетесь использовать данные электронные средства коммуникации, а также соглашаетесь, что договоры, уведомления и иная коммуникация, которую мы направляем Вам в электронном виде соответствуют требованию оформления названным документов в письменном виде в соответствии с законодательством. Настоящее положение не влияет на Ваши права, предусмотренные законодательством.

## **21. УВЕДОМЛЕНИЯ**

Все уведомления, направляемые Вами, предпочтительно должны направляться через форму обратной связи на нашем веб-сайте. В соответствии со статьей 22 ниже, и если не предусмотрено иное, мы можем направить Вам уведомление по электронной почте или на Ваш почтовый адрес, который Вы указали при регистрации Вашей учетной записи или при размещении заказа.

Стороны соглашаются, что уведомления считаются полученными и принятыми к рассмотрению или исполнению сразу после размещения на веб-сайте, по истечении 24 часов с момента направления сообщения по электронной почте или по истечении трех дней с даты почтового штампа о принятии на любом письме, отправляемом почтовой службой. В качестве доказательства того, что уведомление было направлено, достаточно доказать, в случае направления письма, что оно корректно адресовано, верно уплачен почтовый сбор и что письмо было должным образом доставлено получателю; а в случае с электронным сообщением, что уведомление направлено на электронный адрес, который был указан получателем.

## **22. УСТУПКА ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ**

Договор является обязательным для обеих Сторон, а также их правопреемников и наследников. Вы не вправе передавать, уступать, обременять или каким-либо иным образом отчуждать Ваши права

и обязанности по Договору или какие-либо права и обязанности, возникающие из такого Договора, без нашего предварительного письменного согласия.

Настоящим Вы даете согласие Компании на передачу, уступку, обременение или передачу в рамках субподряда прав и обязанностей по Договору полностью или частично в любое время в течение срока действия Договора. Во избежание непониманий, любая такая передача, уступка, обременение или иной вид отчуждения не влияют на Ваши права, предоставленные Вам законодательством, как покупателю, и не отменяют, не уменьшают и не ограничивают каким-либо иным образом какую-либо гарантию, которая могла быть предоставлена Вам нами, будь то прямо выраженная или подразумеваемая гарантия.

### **23. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ВНЕ НАШЕГО КОНТРОЛЯ**

Мы не несем ответственность за какое-либо неисполнение или задержку исполнения каких-либо наших обязательств по Договору, которое стало следствием событий вне нашего разумного контроля (далее — «**Обстоятельства непреодолимой силы**»).

Обстоятельства непреодолимой силы включают любое действие, событие, бездействие или непредвиденную ситуацию вне нашего разумного контроля, включая, кроме прочего, следующее:

- i. забастовки, локаут или иные производственные конфликты;
- ii. народные волнения, массовые беспорядки, вторжения, террористические атаки или угрозы террористических атак, военные действия (сопровождающиеся объявлением или без объявления войны), угроза военных действий или подготовка к военным действиям;
- iii. пожары, взрывы, штормы, наводнения, землетрясения, обвалы, эпидемии или иные стихийные бедствия;
- iv. невозможность использовать железную дорогу, водное или воздушное сообщение, автомобильное сообщение, а также иные виды транспорта, как общественного, так и частного;
- v. невозможность использования государственных или частных телекоммуникационных сетей;
- vi. законы, подзаконные и иные акты, ограничения со стороны правительства или государственного органа;
- vii. любые забастовки, аварии, бедствия на морском или речном транспорте, почтовой службы или на других видах транспорта;
- viii. карантин или режим чрезвычайного положения, введенные актами правительства, государственных органов.

Вы должны понимать, что наши обязательства, которые вытекают из настоящего Договора приостанавливаются на период действия Обстоятельств непреодолимой силы, и у нас будет дополнительное время, равное времени действия Обстоятельств непреодолимой силы, в течение которого мы выполним свои обязательства, которые были просрочены. Мы приложим все разумные ресурсы, чтобы Обстоятельства непреодолимой силы прекратились как можно скорее или чтобы найти решение, которое позволит нам исполнить наши обязательства в соответствии с Договором, несмотря на действие Обстоятельств непреодолимой силы.

### **24. ОТКАЗ ОТ ПРАВ**

Неосуществление требования с нашей стороны выполнения Вами любых обязательств, которые Вы взяли на себя в соответствии с настоящим Договором или Условиями, или неосуществление нами наших прав, которые предоставлены нам настоящими Условиями или Договором, не является

отказом от таких прав или средств правовой защиты или ограничением наших прав или средств защиты и не освобождают Вас от ответственности за неисполнение таких обязательств.

Отказ с нашей стороны от каких-либо прав или средств правовой защиты не означает отказ нами от других прав или средств правовой защиты, которые вытекают из Договора или из настоящих Условий.

Отказ с нашей стороны от каких-либо положений настоящих Условий или прав или средств правовой защиты, которые мы имеем в соответствии с Договором, вступает в силу только в том случае, если такой отказ прямо заявлен как отказ от прав, оформлен должным образом и направлен Вам в соответствии с правилами, содержащимися в статье, которая регулирует направление уведомлений.

## **25. ЧАСТИЧНАЯ НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ ДОГОВОРА**

В случае если какие-либо положения настоящих Условий или положения Договора признаны недействительными государственным органом, оставшиеся условия и положения сохраняют свое действие, и на их действительность не влияет факт признания недействительным части Договора.

## **26. ПОЛНЫЕ ДОГОВОРЕННОСТИ СТОРОН**

Настоящие Условия и любой документ, на который ссылаются настоящие Условия, а также любая информация о товарах, которые размещены на веб-сайте, в любое время представляют собой полный объем договоренностей между Сторонами в отношении предмета Договора и заменяют все предыдущие соглашения, договоренности или договоры, заключенные между Сторонами устно или письменно.

Обе Стороны признают, что при заключении настоящего Договора они не полагались на какое-либо заявления, обязательства или обещания, сделанные другой стороной или вытекающие из какой-либо устной или письменной информации, полученной в ходе переговоров между Сторонами до заключения настоящего Договора, за исключением случаев, когда иное прямо указано в настоящих Условиях.

Ни одна из Сторон не наделена правом на какие-либо средства правовой защиты в отношении ложного заявления, сделанного другой стороной в письменной или устной форме до даты заключения Договора (за исключением какого-либо заявления, сделанного в мошеннических целях). Сторона имеет право использовать средства правовой защиты только в случае нарушения Договора другой Стороной.

## **27. НАШЕ ПРАВО ИЗМЕНЯТЬ НАСТОЯЩИЕ УСЛОВИЯ**

Мы имеем право время в любое время пересматривать и изменять настоящие Условия.

Вы обязаны соблюдать правила и Условия, действующие на момент использования Вами веб-сайта или размещения каждого заказа на товар, за исключением случаев, когда по закону или решению государственных органов, мы должны сделать изменения в указанные политики, Условия или Политику конфиденциальности и распространить измененные правила на отношения в прошлом. В

таком случае сделанные изменения будут регулировать отношения, связанные с размещением и выполнением заказов, которые были сделаны Вами ранее.

## **28. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ**

Использование настоящего веб-сайта и договоры купли-продажи товара, заключенные через настоящий веб-сайт, регулируются законодательством Республики Казахстан.

Любые разногласия, возникшие из названных договоров, включая Договор, или в связи с использованием веб-сайта, подлежат разрешению в судах Республики Казахстан.

Если Вы заключили договор купли-продажи, как потребитель, настоящая статья не влияет на права, которые Вы имеете в соответствии с применимым правом в области разрешения споров.

## **29. КОММЕНТАРИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Мы будем рады получить Ваши комментарии и предложения. Вы можете направить свои комментарии и предложения через форму обратной связи или по адресу, указанному в статье 2 выше.

Last update: 26/08/2022