

## **PIRKIMO IR NAUDOJIMO SĄLYGOS**

### **1. ĮVADAS**

Šis dokumentas (kartu su minėtais dokumentais) nustato sąlygas, reglamentuojančias šios, [www.zara.com](http://www.zara.com) svetainės naudojimą ir produktų pirkimą joje (toliau „Sąlygos“).

Mes raginame Jus, prieš naudojantis šia svetaine, atidžiai perskaityti Sąlygas, Slapukų politiką ir Privatumo politiką šioje svetainėje (toliau, bendrai vadinama „Duomenų apsaugos politika“). Jei naudojate šia svetaine arba pateikiate joje užsakymą, žinote, kad esate saistomas šių Sąlygų ir Duomenų apsaugos politikos, todėl, jei nesutinkate su visomis šiomis Sąlygomis ir Duomenų apsaugos politika, Jūs neturėtumėte naudotis interneto svetaine.

Šios Sąlygos gali būti keičiamos. Jūsų pareiga yra periodiškai jas perskaityti, kaip esamas Sąlygas atitinkamos sutarties sudarymo metu (kaip apibrėžta toliau) arba tas, kurios yra taikomos svetainės naudojimo metu.

Jei turite kokių klausimų dėl Sąlygų arba Duomenų apsaugos politikos, galite susisiekti su mumis naudodami kontakcinę formą, kurią galima rasti mūsų interneto svetainėje.

Produkto pirkimo sutartis su mumis (toliau „Sutartis“) gali būti vykdoma, Jūsų pasirinkimu, bet kuria kalba, kuria Sąlygos yra prieinamos šioje svetainėje.

### **2. MŪSŲ INFORMACIJA**

Prekių pardavimas per šį tinklalapį yra atliekamas pagal prekinio ženklo pavadinimą "ZARA", valdomą UAB „APRANGA LT“, Lietuvos įmonės, registruotu buveinės adresu: Ukmergės g. 362, Vilnius, Lietuva, registruotos Lietuvos Respublikos Juridinių asmenų registre, įmonės kodu 300021271, PVM kodas LT100001064419, elektroninio pašto adresas [contact.lt@zara.com](mailto:contact.lt@zara.com), tel. nr. 88003 3160.

### **3. JŪSŲ DUOMENYS IR APSILANKYMAI MŪSŲ SVETAINĖJE**

Jūsų pateikta informacija arba asmeniniai duomenys bus tvarkomi pagal Duomenų apsaugos politiką. Jei naudojate šia svetaine, sutinkate su informacijos ir duomenų tvarkymu ir patvirtinate, kad visa pateikta informacija ir duomenys yra teisingi ir atitinka tikrovę.

### **4. MŪSŲ SVETAINĖS NAUDOJIMAS**

Naudodamiesi šia svetaine ir pateikdami užsakymus, Jūs sutinkate:

- i. Naudoti šią svetainę tik teisiškai galiojančioms užklausoms ir užsakymams.
- ii. Neatlikti jokių netikrų arba suklastotų užsakymų. Jei pateiktas užsakymas bus pagrįstai tokiu laikomas, mes turime teisę atšaukti užsakymą ir informuoti atitinkamas institucijas.
- iii. Teisingai ir tiksliai pateikti mums savo elektroninio pašto adresą, gyv. vietos adresą ir/arba kitą kontakcinę informaciją. Jūs taip pat sutinkate su tuo, kad mes galime naudoti šią informaciją susisiekimui su Jumis (žr. Privatumo politiką).

Jei nepateiksite visos, jums reikalingos informacijos, negalėsite pateikti savo užsakymo.

Pateikdami užsakymą šioje svetainėje, patvirtinate, kad esate vyresnis nei 18m. ir turite teisę sudaryti sutartis.

## **5. PASLAUGOS PRIEINAMUMAS**

Šioje svetainėje siūlomos prekės gali būti pristatomos tik Lietuvoje.

Šioje svetainėje Jūs galite užsisakyti prekes būdami ne tik Lietuvoje, bet ir kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, tačiau tokiu atveju Jūsų užsakytas prekes galėsime pristatyti tik į ZARA parduotuvę Lietuvoje arba Jūsų nurodytu pristatymo adresu Lietuvos teritorijoje.

## **6. KAIP PATEIKTI UŽSAKYMĄ**

Norėdami pateikti užsakymą, privalote sekti internetinio pirkimo eigą ir spausti „Patvirtinti mokėjimą“. Kai tai atliksite, gausite el. laišką, patvirtinantį Jūsų užsakymą („Užsakymo patvirtinimas“). Apie Jūsų užsakymo išsiuntimą informuosime el. paštu („Siuntimo patvirtinimas“).

## **7. TECHNINĖS KLAIDŲ TAISYMO PRIEMONĖS**

Jei vartotojo registracijos metu šioje svetainėje, įvesdami savo asmeninę informaciją, pastebėjote klaidą, savo duomenis galėsite pakeisti „Mano paskyra“ skiltyje. Bet kokiu atveju, galite ištaisyti pirkimo metu pateiktų asmeninių duomenų klaidas paskambinę į klientų aptarnavimo skyrių: 88 003 3160 arba kreipdamiesi el. paštu: [contact.lt@zara.com](mailto:contact.lt@zara.com), taip pat pasinaudodami Privatumo politikoje nurodyta teise ištaisyti klaidas ir susisiekdami: [contact.lt@zara.com](mailto:contact.lt@zara.com).

Šioje svetainėje, skirtingais pirkimo etapais, yra rodomi patvirtinimo ekranai, kurie neleidžia tęsti užsakymo, jei duomenys šiose dalyse nebuvo teisingai įvesti. Ši svetainė taip pat rodo visą išsamią informaciją prekių, kurias įtraukėte į pirminių krepšelį pirkimo proceso metu, todėl, prieš apmokėjimą, galite keisti savo užsakymo duomenis. Jei pastebėjote klaidą savo užsakyme po apmokėjimo, turėtumėte nedelsiant susisiekti su mūsų klientų aptarnavimo skyriumi, kad būtų ištaisyta klaida, telefonu arba elektroniniu paštu, naudojant minėtus kontaktinius duomenis.

## **8. PRODUKTŲ PRIEINAMUMAS**

Visi produkto užsakymai yra susiję su jų prieinamumu. Todėl, jei yra problemų, susijusių su prekių tiekimu ar daugiau nėra likę prekių atsargų sandėlyje, mes pasiliegame teisę suteikti Jums informaciją apie tos pačios arba aukštesnės kokybės ir vertės pakaitinius produktus, kuriuos galėtumėte užsisakyti. Jei nenorite užsisakyti pakaitinių produktų, mes grąžinsime sumą, kurią galėjote sumokėti.

## **9. ATSISAKYMAS VYKDYTI UŽSAKYMĄ**

Mes pasiliegame teisę bet kuriuo metu pašalinti bet kokį gaminį iš šios svetainės ir pašalinti arba keisti bet kokią šios svetainės medžiagą ar turinį. Nors visada darome viską, kas įmanoma, kad įvykdyti visus

užsakymus, gali pasitaikyti išimtinių aplinkybių, kurios verčia mus atsisakyti užsakymo vykdymo išsiuntus Užsakymo patvirtinimą ir mes pasiliegame teisę tai daryti bet kuriuo metu.

Mes nebūsime atsakingi Jums ar trečiosioms šalims už bet kurio produkto pašalinimą iš šios svetainės arba už svetainės medžiagos ar turinio pašalinimą ir keitimą, ar už užsakymo nevykdymą po Užsakymo patvirtinimo išsiuntimo.

## **10. PRISTATYMAS**

Neatsižvelgiant į aukščiau esantį 8 punktą dėl produkto prieinamumo ir pasiekiant laiko ypatingoms aplinkybėms, stengsimės išsiųsti užsakymą su produktais, išvardintais kiekviename siuntimo patvirtinime, iki nurodytos pristatymo datos. Jei nėra nurodyta konkreti data, pristatysime per numatytą laikotarpį, nurodytą pasirenkant pristatymo būdą ir, bet koku atveju, ne vėliau kaip per 30 dienų nuo užsakymo patvirtinimo dienos.

Nepaisant to, gali būti vėlavimų dėl tokių priežasčių, kaip produktų pritaikymo, nenumatytų aplinkybių atsiradimo ar pristatymo vietos.

Šiose sąlygose „pristatymas“ bus laikomas įvykusi arba užsakymas „pristatytas“, kai tik Jūs ar Jūsų nurodyta trečioji šalis fiziškai įgyja prekes, pasirašant užsakymo kvitą sutartu pristatymo adresu.

## **11. NEGALĖJIMAS PRISTATYTI**

Jei mums neįmanoma pristatyti Jūsų užsakymo, bandysime rasti saugią vietą jam palikti. Jei negalime rasti saugios vietos, Jūsų užsakymas bus grąžintas į sandėlį. Mes taip pat paliksime pranešimą, paaiškinantį, kur Jūsų užsakymas yra ir ką daryti, kad jis būtų pristatytas dar kartą. Jei sutartu laiku Jūsų nebus pristatymo vietoje, prašome susisiekti su mumis, kad susitarti dėl kitos datos.

Jeigu po 15 dienų, nuo tos dienos, kai Jūsų užsakymas yra paruoštas pristatymui, užsakymas negalėjo būti pristatytas dėl priežasčių, nepriklausomų nuo mūsų, manysime, kad norite atšaukti sutartį ir ji bus nutraukta. Nutraukus sutartį, grąžinsime visus iš Jūsų gautus mokėjimus, įskaitant pristatymo mokestį (išskyrus papildomas išlaidas, priklausančias nuo pasirinkto pristatymo būdo, brangesnio nei mūsų siūlomas įprastas pristatymo būdas) be nepagrįsto delsimo, ir bet koku atveju per 14 dienų nuo tos dienos, kai mes laikome šią sutartį nutraukta.

Prašome nepamiršti, kad transportavimas dėl sutarties nutraukimo gali turėti papildomų išlaidų, kurias turėsite apmokėti.

## **12. RIZIKOS PERDAVIMAS IR PRODUKTŲ NUOSAVYBĖ**

Produkto keliamo rizika tampa Jūsų atsakomybe nuo pristatymo momento, kaip apibrėžta aukščiau 10 punkte.

Jūs perimsite produktų nuosavybę, kai gausime apmokėtą visą mokėtiną sumą, įskaitant transportavimo mokesčius arba pristatymo metu (kaip apibrėžta aukščiau 10 punkte), jei tai įvyktų vėliau.

### 13. KAINA IR MOKĖJIMAS

Produktų kainos visada bus tokios kaip numatyta mūsų svetainėje, išskyrus akivaizdžios klaidos atvejus. Nors dedame visas pastangas siekdami užtikrinti, kad svetainėje nurodytos kainos būtų teisingos, tačiau gali atsirasti klaidų. Jei aptiksime, kad bet kurių, Jūsų užsakytų, produktų kaina yra neteisinga, kaip įmanoma greičiau Jus informuosime ir galėsite patvirtinti savo užsakymą su teisinga kaina arba galėsite jį atšaukti. Jei negalėsime su Jumis susisiekti, užsakymas bus laikomas anuliuotu ir visos sumokėtos sumos bus pilnai jums grąžintos.

Nesame įpareigoti pateikti Jums bet kokį produktą klaidingai mažesne kaina (net jei esame išsiuntę Siuntimo patvirtinimą), jei kainos klaida yra akivaizdi ir neabejotina ir galėjo pagrįstai būti pripažinta kaip neteisinga kaina.

Svetainėje nurodytos kainos yra su PVM, tačiau be pristatymo mokesčių, kurie pridedami prie bendros kainos, kaip nurodyta Pirkimo gide - Pristatymo mokesčiai.

Kainos bet kuriuo metu gali keistis. Tačiau, išskyrus kaip nurodyta aukščiau, pokyčiai neturės įtakos užsakymams, kuriems mes išsiuntėme užsakymo patvirtinimą.

Kai pasirinkate visas norimas pirkti prekes, jos bus pridėtos į Jūsų pirkinių krepšelį ir kitas etapus bus apdoroti užsakymą ir atlikti mokėjimą. Šiuo tikslu, turite sekti pirkimo proceso etapus, užpildydami ar patikrindami kiekviename etape reikalaujamą informaciją. Be to, viso pirkimo proceso metu, prieš mokėjimą, galite keisti savo užsakymo duomenis. Jums yra pateikiamas išsamus pirkimo proceso aprašymas Pirkimo gide. Be to, jei esate registruotas vartotojas, visų Jūsų pateiktų užsakymų įrašai yra prieinami „Mano paskyra“ skiltyje.

Mokėti galite Visa, Mastercard, American Express kortelėmis ir PayPal.

Siekiant sumažinti neleidžiamos prieigos riziką, Jūsų kredito kortelės informacija bus užšifruota. Kai tik gausime Jūsų užsakymą, atliksime išankstinį Jūsų kortelės autorizavimą, kad įsitikinti, jog kortelėje yra pakankamai lėšų atlikti operaciją. Jūsų kortelė bus apmokestinta kai užsakymas paliks mūsų sandėlį.

Jei Jūsų mokėjimo būdas yra PayPal, bus apmokestinta po užsakymo patvirtinimo.

Kai paspaudžiate „Patvirtinti mokėjimą“, patvirtinate, kad kreditinė kortelė yra Jūsų.

Kredito kortelės yra patikrinamos ir autorizuojamos kortelę išdavusios institucijos, tačiau, jei institucija neautorizuoja mokėjimo, mes nesame atsakingi už bet kokį vėlavimą ar nepavykusį pristatymą ir negalime oficialiai įteisinti jokios sutarties su Jumis.

Atkreipkite dėmesį, jog pasirinkimas „Dydžio keitimas“ bus prieinamas tik naudojant šiuos mokėjimo būdus: „AMEX“, „MasterCard“ ir „VISA“.

## **14. PREKIŲ PIRKIMAS SVEČIO TEISĖMIS**

Šioje svetainėje taip pat galima pirkti prekes svečio teisėmis. Pasirinkus šį pirkimo būdą, Jūsų bus reikalaujama pateikti tik tą informaciją, kuri yra būtina užsakymo vykdymui. Baigiant pirkimo procesą, Jums bus pasiūlyta galimybė registruotis kaip vartotojui arba tęsti kaip neregistruotam vartotojui.

## **15. PVM IR SĄSKAITOS**

Pagal galiojančias taisykles ir reglamentus, visiems pirkimams yra taikomas pridėtinės vertės mokestis (PVM).

Šiuo atžvilgiu ir pagal 2006 m. lapkričio 28 d. Tarybos direktyvos 2006/112/EB 1 skyriaus V antraštinę dalį, dėl pridėtinės vertės mokesčio bendros sistemos, tiekimo vieta yra laikoma valstybėje narėje, kur prekės yra pristatomos, ir PVM bus taikomas pagal kiekvienos valstybės narės, kurioje prekės bus tiekiamos, nustatytas normas.

Pagal, kiekvienoje jurisdikcijoje, galiojančias taisykles ir reglamentus, gali būti taikomas „atvirkštinis apmokestinimas“ (Direktyvos 2006/112, 194 straipsnis) tiekiamoms prekėms tam tikrose Europos Sąjungos valstybėse narėse, jei prekes įsigyjantis asmuo yra ar turi būti apmokestinamasis asmuo, kuris turi mokėti PVM. Tokiu atveju, mums nebus taikomas joks PVM. PVM už pateiktas prekes būtų išskaitytas ir sumokėtas pirkėjo, atvirkštinio apmokestinimo tvarka.

Jūs aiškiai leidžiate mus išduoti sąskaitą faktūrą elektronine forma. Tačiau, bet kada galite nurodyti, kad norite gauti popierinę sąskaitos kopiją, tuo atveju, atsiųsime Jums popierinę sąskaitą.

## **16. GRAŽINIMO POLITIKA**

### **16.1 Įstatyminė sutarties atsisakymo teisė**

#### Sutarties atsisakymo teisė

Jei perkate kaip vartotojas, turite teisę atsisakyti sutarties per 14 dienų, nenurodant jokios priežasties.

Sutarties atsisakymo laikotarpis baigsis po 14 dienų nuo dienos, kurią Jūs arba Jūsų nurodytas trečiasis asmuo, išskyrus vežėją, įgijo fizinį prekių valdymą arba, kai vienu užsakymu vartotojas užsakė ne vieną prekę ir jos pristatomos atskirai po 14 dienų nuo dienos, kurią Jūs arba Jūsų nurodytas trečiasis asmuo, išskyrus vežėją, įgijo fizinį paskutinės prekės valdymą.

Norėdami pasinaudoti teise atsisakyti sutarties, Jūs galite pranešti apie tai UAB „APRANGA LT“, veikiančiam kaip „ZARA“ franšizės partneriui, ZARA parduotuvėje, telefonu: 88 003 3160, rašydami el. laišką adresu: [contact.lt@zara.com](mailto:contact.lt@zara.com) arba pasinaudoję mūsų svetainės kontaktine forma neatšaukiamu pranešimu informuojant apie savo sprendimą atsisakyti sutarties (pavyzdžiui, išsiunčiant laišką el. paštu). Galite naudoti pavyzdinę sutarties atsisakymo formą, nurodytą priede, tačiau tai nėra privaloma.

Kad nepraleistumėte sutarties atsisakymo termino, pakanka pranešti apie ketinimą pasinaudoti teise atsisakyti sutarties iki sutarties atsisakymo termino pabaigos.

## Sutarties atsisakymo pasekmės

Jei atsisakysite šios sutarties, grąžinsime visas Jūsų sumokėtas sumas, įskaitant pristatymo išlaidas į prekių užsakymo metu Jūsų nurodytą pristatymo vietą (išskyrus papildomas išlaidas, patirtas dėl to, kad pasirinkote kitą, o ne mūsų pasiūlytą pigiausią standartinio pristatymo būdą) nepagrįstai nedelsdami ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią mums buvo pranešta apie jūsų sprendimą atsisakyti šios sutarties. Mes atliksime grąžinimą naudodamiesi tokiu pat mokėjimo būdu, kokį atlikdama pradinę mokėjimo operaciją naudojote Jūs. Bet kuriuo atveju, Jūs neturėsite mokėti jokių su grąžinimu susijusių mokesčių. Nepaisant pirmiau minėtų sąlygų, pasiliekaime teisę sumokėtų sumų negrąžinti tol, kol prekės nebus gautos atgal arba nepateiksite prekių išsiuntimą patvirtinančių įrodymų, atsižvelgiant į tai, kas įvyks anksčiau.

Prekes turite išsiųsti arba perduoti mums bet kurioje Lietuvos "ZARA" parduotuvėje arba perduoti mūsų kurjeriui Lietuvoje, nepagrįstai nedelsdami ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 14 dienų nuo tos dienos, kurią mums pranešėte apie šios sutarties atsisakymą. Terminas laikomas nepraleistu, jeigu prekes išsiųsite iki pasibaigs 14 dienų terminas.

Nebent grąžinate prekes per mūsų kurjerį Lietuvoje arba atnešate į "ZARA" parduotuvę Lietuvoje, kitu atveju, Jums reikės padengti tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas.

Jūs atsakote tik už prekių vertę, sumažėjusią dėl veiksmų, nebūtinų tam, kad galėtumėte nustatyti, koks prekės pobūdis, savybės ir kaip ji veikia.

### **16.2 Sutartinė teisė atsisakyti sutarties**

Be to, pagal vartotojui suteikiamą teisę atsisakyti sutarties, kaip minima 16.1 punkte aukščiau, suteikiame Jums 30 dienų laikotarpį prekėms grąžinti nuo pristatymo patvirtinimo datos (išskyrus žemiau 16.3 punkte, kuriems ši teisė netaikoma).

Jei grąžinate prekes per sutartinį atsisakymo terminą, bet kai įstatyminis laikotarpis yra pasibaigęs, Jums bus kompensuojama tik suma, sumokėta už minėtus produktus, o tai reiškia, kad pristatymo išlaidos nebus kompensuojamos. Jums reikės padengti tiesiogines prekių grąžinimo išlaidas, nebent grąžinate prekes į "ZARA" parduotuvę Lietuvoje arba grąžinate jas per mūsų atsiųstą kurjerį Lietuvoje.

Galite pasinaudoti teise atsisakyti sutarties pagal 16.1 punktą, tačiau, jei informuosite mus apie savo ketinimą atsisakyti sutarties po įstatyminio termino pasibaigimo. tokiu atveju, turite perduoti mums prekes per 30 dienų laikotarpį nuo pristatymo patvirtinimo datos.

### **16.3 Bendrosios nuostatos**

Jūs neturite teisės atsisakyti sutarties, kai yra pristatomos bet kurios iš šių prekių:

- i. Pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių;
- ii. Muzikos CD/DVD įrašų be originalaus įpakavimo;

- iii. Supakuotos prekės, kurios nebetinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių, jei buvo išpakautos jas pristatant.

Jūsų teisė atsisakyti sutarties bus taikoma išskirtinai tiems produktams, kurie grąžinami tos pačios būklės, kokią gavote pristatymo metu. Nebus grąžinamos jokios išmokos jei produktas buvo ne tik išpakotas, bet ir naudotas, jei produktai nėra tos pačios būklės kokios buvo pristatymo metu, arba jei jie buvo sugadinti, todėl rūpinkitės gaminiais, kol jie yra Jūsų nuosavybėje. Prašome grąžinti produktus naudodami arba įtraukdami visą originalią pakuotę. Po atsisakymo, atitinkami produktai turi būti grąžinami tokia tvarka:

- (i) Grąžinimai į bet kurią "ZARA" parduotuvę

Galite grąžinti bet kurį produktą į bet kurią "ZARA" parduotuvę toje šalyje, kurioje produktas buvo pristatytas ir turi skyrių, į kurį norite grąžinti produktą. Tokiu atveju, turite nueiti į tokią parduotuvę ir parodyti pilnai sukomplektuotą prekę.

- (ii) Grąžinimai per kurjerį

Grąžindami produktą(-us) per mūsų kurjerį, turite susisiekti su mumis per kontaktinę formą ar paskambinę tel.: 88 003 3160, kad susitartumėte dėl produkto paėmimo iš namų. Turite išsiųsti produktą tokioje pat pakuotėje, kokioje gavote, sekdami šios svetainės, „GRAŽINIMAI“ skilties nurodymus. Jei kokius nors produktus pirkote svečio teisėmis, galite reikalauti grąžinimo per kurjerį paskambinę tel.: 88 003 3160.

- (iii) Galite grąžinti produktą tiesiogiai nurodytu adresu Lietuvoje

Pasirinkus pirmus du variantus, nereikės mokėti papildomų išlaidų.

Jei nenorite grąžinti prekių, pasirenkant nemokamą variantą, Jums reikės padengti prekių grąžinimo išlaidas. Atminkite, kad jei nuspręsite grąžinti prekes pasirinkę "mokėti grynaisiais pristatymo metu", turėsime teisę apmokestinti Jus bet kokiomis patirtomis išlaidomis.

Patikrinę prekę, mes Jus informuosime apie tai ar turite teisę į sumokėtos sumos kompensavimą. Pristatymo išlaidos bus kompensuojamos, kai teise į atsisakymą yra pasinaudojama per nustatytą įstatyminių laikotarpį ir visos siuntos prekės yra grąžinamos. Kompensacija bus išmokama kaip galima greičiau, visais atvejais, per 14 dienų nuo datos, kai informuojate apie savo ketinimą atsisakyti sutarties. Nepaisant pirmiau minėtų sąlygų, pasilieka teise sumokėtų sumų negrąžinti tol, kol prekės nebus gautos arba nepateiksite prekių išsiuntimą patvirtinančių įrodymų, atsižvelgiant į tai, kas įvyks anksčiau. Grąžinimas visada bus atliktas tokiu pačiu būdu, kokį naudojote pirkimo metu.

Jūs prisiimate išlaidas ir riziką grąžindami mums produktus, jei nepasirinkote vieno iš nemokamų grąžinimo variantų, kaip nurodyta aukščiau.

Jei turite kokių nors klausimų, galite su mumis susisiekti per svetainės kontaktinę formą arba paskambindami tel.: 88 003 3160. Informuojame Jus, kad skambinant į klientų skambučių centrą bus taikomas Jūsų mobiliojo ryšio operatoriaus nustatytas mokestis kaip skambinant į užsienį. Klientų skambučių centras teikia paslaugas anglų ir rusų kalbomis.

## 16.4 Dydžio keitimas

Jei nusprendžiate, kad Jūsų įsigyta prekė yra netinkamo dydžio, galite paprašyti pakeisti prekės dydį ir nemokėti už naujos prekės pristatymą, jei grąžinsite originalią prekę. Tai nėra susiję su Jūsų atsisakymo teise, kuri ir toliau teisiškai galios pagal sutartį. Pakeisti prekės dydį galite paprašyti šio tinklapio skiltyje „Mano paskyra“ - „Užsakymai ir keitimai“. Galite pasirinkti kitą gaminio dydį su sąlyga, kad (i) tai yra ta pati prekė, (ii) jos kaina interneto svetainėje yra ta pati ar didesnė nei mokėta už originalią prekę (tačiau atminkite, kad tik tokiu atveju nereikės mokėti) ir (iii) naudojami tam tikri mokėjimo būdai (išsamesnę informaciją rasite šių Taisyklių ir sąlygų 13 skyriuje). Tik tada galėsite pateikti prašymą pakeisti prekės dydį. Atkreipkite dėmesį, kad galimybė keisti savo įsigytos prekės dydį bus rodoma tik tuomet, kai bus išpildytos visos šios sąlygos.

Pateikę prašymą pakeisti prekę ir pasirinkę tinkamą grąžinimo būdą, privalote grąžinti originalią prekę bet kurioje „ZARA“ parduotuvėje Lietuvoje arba atiduoti mūsų atsiųstam kurjeriui Lietuvoje. Prekę grąžinti privalote be nepagrįsto delsimo ir ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo tinklapyje pateikto keitimo prašymo datos. Grąžinant prekes bet kuriuo iš šių dviejų būdų Jums nereikės mokėti papildomai. Jei grąžinsite prekę į vieną iš „ZARA“ parduotuvių Lietuvoje, turėsite kartu pateikti čekį, kurį gavote prekės pristatymo metu. Jei grąžinsite prekę mūsų atsiųstam kurjeriui, turėsite ją supakuoti į tą pačią pakuotę ir vadovautis šio tinklapio skiltyje „Užsakymai ir keitimai“ esančiais nurodymais.

Jums pasirinkus grąžinimo būdą, užsakymą su naujo dydžio preke atsiųsime per 2–3 darbo dienas nuo pakeitimo prašymo pateikimo datos, bet ne vėliau kaip per 30 dienų laikotarpį. Pasirinkę šį būdą, Jūs nepatirsite papildomų išlaidų. Naujas užsakymas vykdomas remiantis Taisyklių ir sąlygų nuostatais, įskaitant atsisakymo teisę.

Primerkiant, kad jei per 14 kalendorinių dienų nuo pakeitimo prašymo pateikimo tinklapyje dienos negrąžinsite originalios prekės, mes turėsime teisę apmokestinti naujai pateiktą užsakymą, remiantis Taisyklių ir sąlygų nuostatais.

## 16.5 Produktų su defektais grąžinimai

Tais atvejais, kai manote, kad pristatymo metu produktas yra ne kaip numatyta sutartyje, privalote nedelsiant su mumis susisiekti per kontaktinę formą, pateikdami produkto informaciją ir defektus arba paskambindami mums: 88 003 3160 ir mes nurodysime, ką toliau daryti.

Galite grąžinti produktą į bet kurią Lietuvos "ZARA" parduotuvę arba perduodami jį kurjeriui, kuris atvyks į Jūsų namus. Mes atidžiai patikrinsime grąžintą produktą ir informuosime Jus el. paštu, per pagrįstą laikotarpį, ar bus grąžinama išmoka už šį produktą, ar jis bus pakeistas (atitinkamai). Kompensacija arba prekės pakeitimas bus vykdomas kaip galima greičiau, visais atvejais, per 14 dienų nuo datos, kai Jums buvo išsiųstas el. laiškas, patvirtinantis, kad išmokos grąžinimas ar produkto pakeitimas yra vykdomas.

Sumokėtos sumos už produktus, kurie yra grąžinami dėl kokio nors pažeidimo ar defekto, kai taip ir yra, bus grąžintos pilnai, įskaitant pristatymo išlaidas, susijusias su prekės siuntimu ir išlaidas, kurias sumokate už prekės grąžinimą. Grąžinimas bus atliktas tokiu pačiu būdu, kokį naudojote pirkimo būdu.



Visos, galiojančių teisės aktų teisės, bet kuriuo atveju, turi būti apsaugotos.

### **16.6 Teisė atsisakyti sutarties ir prekių, užsakytų ne Lietuvoje, bet kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, grąžinimas**

Jei šioje svetainėje užsisakėte prekių ne Lietuvoje, bet kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, taikant šių Taisyklių 16.1, 16.2, 16.3 ir 16.4 punktus prekių perdavimas kurjeriui galimas tik prekių užsakymo metu nurodytu pristatymo adresu Lietuvoje.

Taip pat norėtume informuoti, kad jokiais atvejais (išskyrus 16.5 punktą, kuriam netaikomas šis 16.6 punktas) jums netaikoma pareiga apmokėti su prekių siuntimu kitu adresu nei prekių užsakymo metu nurodytas prekių pristatymo adresas susijusias išlaidas ar su prekių grąžinimu susijusias išlaidas, kai prekė grąžinama iš vietos, esančios už Lietuvos ribų.

## **17. GARANTIJOS**

Kaip vartotojui ir naudotojui, mes suteikiame garantijas produktams, parduotiems per šią svetainę, teisiškai nustatytais terminais pagal kiekvieno produkto rūšį, ir tokiu būdu, reaguojame į minėtų produktų atitikties trūkumus, kurie tampa akivaizdūs per dvejus metus nuo produkto pristatymo. Tačiau, primename, kad turi būti pateikta pakankamai sutarties produkto neatitikimo įrodymų, kurie pastebimi po šešių mėnesių nuo pristatymo datos.

Produktai bus laikomi atitinkantys sutartį jei (i) jie atitinka mūsų aprašymą ir turi tas pačias savybes, pateikiamas šioje svetainėje, (ii) jie yra tinkami normaliam naudojimui, kaip ir kiti tos pačios rūšies produktai, ir (iii) jų kokybė ir savybės yra kaip ir galima tikėtis iš kito, tos pačios rūšies produkto. Šiuo atžvilgiu, jei bet kuris produktas neatitinka sutarties, turėtumėte mus apie tai informuoti atlikdami 16.4 skyriuje nurodytus veiksmus ir bet kuria susisiekimu priemone, skirta šiam tikslui.

Mūsų parduodami produktai, ypač rankų darbo gaminiai, dažnai pasižymi, skirtų jų gaminimui, natūralių medžiagų naudojimu. Šios savybės, kaip antai ruoželių variacijos, mezginio ar spalvos tekstūros nelaikomi defektais ar trūkumais. Dar daugiau, šių pokyčių turėtų būti tikimasi ir jie turėtų būti vertinami. Mes atrenkame tik aukščiausios rūšies produktus, tačiau natūralios savybės yra neišvengiamos ir turėtų būti priimanamos kaip produkto individualios išvaizdos dalis.

## **18. ATSAKOMYBĖ IR ATSAKOMYBĖS ATISISAKYMAS**

Jei nenurodyta kitaip aiškiai šiose Sąlygose, mūsų atsakomybė už bet kurį produktą, įsigytą svetainėje, turi būti griežtai apribota minėto produkto pirkimo kaina.

Nepaisant pirmiau išvardytų, mūsų atsakomybė yra neribojama arba jos neatsisakoma šiais atvejais:

- i. Mirties ar asmeninio susižalojimo atveju;
- ii. Bet kuriuo atveju, kai buvo nelegaliai ar neteisėtai išskiriama, ribojama ar bandoma išskirti ar riboti mūsų atsakomybę.

Nepaisant pirmiau nurodyto punkto ir kiek leidžiama teisėtai, neprisiimame jokios atsakomybės už šiuos nuostolius, nepaisant jų kilmės:

- i. pajamų ar pardavimų nuostoliai;
- ii. verslo nuostoliai;
- iii. pelno ar sutarčių praradimas;
- iv. prognozuojamų santaupų praradimas;
- v. duomenų praradimas; ir
- vi. valdymo ar darbo laiko praradimas.

Dėl atviro šios svetainės pobūdžio ir klaidų galimybės laikant ir perduodant skaitmeninę informaciją, negarantuojame duomenų tikslumo ir saugumo perduodant ar įgyjant per šią svetainę, nebent aiškiai nurodyta kitaip.

Šio punkto nuostatai neturi įtakos Jūsų vartotojo ir naudotojo teisėms, nei teisei atsisakyti sutarties.

## **19. INTELEKTINĖ IR PRAMONINĖ NUOSAVYBĖ**

Jūs pripažįstate ir sutinkate, kad visos autorinės teisės, registruotieji prekių ženklai ir kitos intelektinės ir pramoninės nuosavybės teisės į medžiagas ar turinį, pateikti kaip svetainės dalis, visais laikais priklauso INDITEX GROUP ar trečiajam šaliai, kurią INDITEX GROUP įgaliojo dėl minėto turinio ar medžiagos naudojimo. Jūs NEGALITE naudoti minėtos medžiagos, nebent esate aiškiai įgaliotas INDITEX GROUP. Tai netrukdo Jums naudotis šia svetaine tiek, kiek būtina kopijuoti informaciją apie savo užsakymą ar kontaktinius duomenis.

## **20. VIRUSAI, PIRATAVIMAS IR KITOS KOMPIUTERINĖS ATAKOS**

Jūs negalite netinkamai naudoti šią svetainę tyčia įdiegdami virusą, „Trojan horse“, „worm“, „logic bombs“ ar kitą programinę įrangą arba technologiškai žalingą ar kenksmingą medžiagą. Jūs negalite kėsintis padaryti neteisėtos prieigos prie šios svetainės, serverio, kuriame svetainė yra įsikūrusi ar serverio, kompiuterio ar duomenų bazės, susijusios su mūsų svetaine. Jūs sutinkate neatakuoti šios svetainės bet kokia atakos forma prieš informavimo sistemas ar išplatinant ataką prieš informavimo sistemas.

Šių sąlygų nesilaikymas yra laikomas pažeidimu, kaip apibrėžta pagal galiojančias taisykles. Mes pranešime apie bet kokį šių taisyklių nesilaikymą atitinkamoms institucijoms ir bendradarbiausime su jomis, siekiant nustatyti atakuojančio asmens tapatybę. Taip pat, šios sąlygos nesilaikymo atveju, leidimas naudotis svetainę nedelsiant bus sustabdomas.

Mes nebūsime atsakingi už bet kokius nuostolius ar žalą, atsiradusią dėl atakos prieš informacines sistemas, viruso ar kitos programinės įrangos ar technologiškai žalingos ar kenksmingos medžiagos, kuri gali paveikti Jūsų kompiuterį, IT įrangą, duomenis ar medžiagas dėl šios svetainės naudojimo ar jos turinio parsisiuntimo, taip pat dėl svetainių, į kurias buvote nukreipti.

## **21. NUORODOS IŠ MŪSŲ SVETAINĖS**

Jei mūsų svetainėje yra nuorodų į kitas svetaines ir trečiųjų šalių informaciją, minėtos nuorodos pateikiamos tik informaciniais tikslais ir mes nekontroliuojame šių svetainių, nesvarbu koks būtų jų turinys ar informacija. Todėl, neprisiimame jokios atsakomybės už bet kokius nuostolius ar žalą, kylančią dėl jų naudojimo.

## **22. RAŠY TINĖ KOMUNIKACIJA**

Taikytinos taisyklės reikalauja, kad tam tikra informacija ar pranešimas, kurį siunčiame Jums turi būti pateikiami raštu. Naudodamiesi šia svetaine, sutinkate, kad didžioji dalis bendravimo su mumis būtų elektroniniu būdu. Susisieksime su Jumis el. paštu arba pateiksime informaciją siųsdami pranešimus į šią svetainę. Sutartiniais tikslais, sutinkate naudoti šias elektronines ryšių priemones ir pripažįstate, kad visos sutartys, pranešimai, informacija ir kita korespondencija, kurią Jums atsiųsime elektroniniu būdu, atitinka teisinius raštiško teikimo reikalavimus. Ši sąlyga neturės įtakos Jūsų teisėms, kaip numatyta įstatyme.

## **23. PRANEŠIMAI**

Pranešimai, kuriuos siunčiate mums turi būti siunčiami pageidautinai per kontaktinę formą. Vadovaujantis 22 punkte nurodytomis nuostatomis ir jeigu nenumatyta kitaip, galime atsiųsti Jums pranešimus arba elektroniniu paštu, arba pašto adresu, kurį pateikėte užsakymo metu.

Turi būti suprantama, kad gauti ir tinkamai išsiųsti pranešimai iš mūsų svetainės yra laikomi iškart po paskelbimo mūsų internetinėje svetainėje, per 24 val. po išsiuntimo el. paštu ar trys dienos po išsiuntimo paštu. Kaip įrodymo, kad pranešimas buvo išsiųstas, pakanka įrodyti, siunčiant laišką, kad jis buvo teisingai adresuotas, kad siuntimas buvo tinkamai apmokėtas ir kad buvo tinkamai pristatytas į paštą arba į pašto dėžutę, siunčiant el. laišką, kad pranešimas buvo išsiųstas į gavėjo nurodytą elektroninio pašto adresą.

## **24. TEISIŲ PERDAVIMAS IR ĮSIPAREIGOJIMAI**

Sutartis yra privaloma tiek Jums tiek ir mums, taip pat mūsų atitinkamiems teisių perėmėjams, teisių įgijėjams ir paveldėtojams.

Negalite perduoti, perleisti, imti mokestį ar bet koku kitu būdu perleisti sutarties ar bet kurių iš šios sutarties teisių ar įsipareigojimų, negavę išankstinio raštiško sutikimo.

Mes galime perduoti, perleisti, imti mokestį, subrangos sutartimi pavesti ar bet koku kitu būdu perleisti sutartį ar bet kurias iš šios sutarties teisių ar įsipareigojimų, bet kuriuo metu, šios sutarties galiojimo laikotarpiu. Siekiant išvengti bet kokios abejonės, minėti perdavimai, perleidimai, rinkliavos ar kiti pavedimai neturės įtakos Jūsų kaip vartotojo teisėms, kaip taikoma, pripažintoms įstatymo arba atšaukti, sumažinti ar apriboti bet koku būdu išreikštas ir numanomas garantijas, kurias galėjome Jums suteikti.

## **25. NUO MŪSŲ NEPRIKLAUSANČIOS APLINKYBĖS**

Mes negalime būti atsakingi už bet kokią neatitikimą arba vėlavimą, laikantis įpareigojimų pagal sutartį, dėl įvykių, kurie pagrįstai nepriklauso nuo mūsų kontrolės („Force Majeure“).

„Force Majeure“ apima bet kokią veiksmą, įvykį, nesugebėjimą naudotis, neveikimą ar nelaimingą atsitikimą, kurio negalime pagrįstai kontroliuoti, įskaitant, be kita ko, šiuos:

- i. Streikas, lokautas ar kitos protesto formos.
- ii. Pilietiniai neramumai, sukilimas, įsiveržimas, teroristų ataka ar terorizmo grėsmė, karas (paskelbtas arba nepaskelbtas) ar grėsmė arba pasiruošimas karui.
- iii. Gaisras, sproginimas, audra, potvynis, žemės drebėjimas, griūtis, epidemija ar bet kuri kita stichinė nelaimė.
- iv. Negalėjimas naudotis traukiniais, laivais, lėktuvais, motorizuotu transportu ar kitomis transporto priemonėmis, viešosiosiomis ar privačiomis.
- v. Negalėjimas naudotis valstybinėmis ar privačiomis telekomunikacijų sistemomis.
- vi. Aktai, nutarimai, teisės aktai, reglamentai ar bet kokie vyriausybės ar valdžios institucijos apribojimai.
- vii. Streiko, gedimo ar avarijos: jūrų ar upių transporto, pašto transporto ar bet kurios kitos rūšies transporto.

Turi būti suprantama, kad mūsų Sutarties įpareigojimai yra sustabdomi, kol išlieka „Force Majeure“ aplinkybės, o mums bus pratęstas laikas šiems įsipareigojimams įvykdyti tiek laiko, kiek truko „Force Majeure“ aplinkybės. Mes pasitelsime visus įmanomus išteklius baigti „Force Majeure“ situaciją arba stengsimės rasti sprendimą, kuris leistų mums įgyvendinti savo įsipareigojimus pagal Sutartį, nepaisant „Force Majeure“ situacijos.

## **26. TEISIŲ ATSISAKYMAS**

Nesant mūsų reikalavimo Jums griežtai laikytis įsipareigojimų pagal Sutartį ar šias Sąlygas ar iš mūsų pusės nesiėmimas teisių ar veiksmų kurie priklausytų pagal Sutarties ar šių Sąlygų prasmę, nereiškia, nei kad mes atsisakome ar apribojame šias teises ar veiksmus, nei kad atleidžiame Jus nuo minėtų įsipareigojimų vykdymo.

Atsisakymas iš mūsų pusės konkrečios teisės ar veiksmų nereiškia atsisakymo kitų Sutarties arba Sąlygų teisių ar veiksmų.

Kurios nors iš šių sąlygų arba teisių ir veiksmų pagal sutartį atsisakymas iš mūsų pusės, neįsigalioja nebent aiškiai nustatyta, kad tai yra teisių atsisakymas, ir Jums tinkama forma pranešta pagal skirsnio „Pranešimai“ nuostatas.

## **27. DALINIS PANAIKINIMAS**

Jei kuri nors iš šių Sąlygų ar Sutarties nuostatų paskelbiama negaliojančia atitinkamos institucijos sprendimu, likusios nuostatos ir sąlygos lieka galioti neįtakojamos minėto panaikinimo paskelbimo.

## **28. VISAS SUSITARIMAS**

Šios Sąlygos ir bet kokie jose paminėti dokumentai sudaro visą susitarimą tarp mūsų ir Jūsų, sudaryti tuo pačiu tikslu, ir pakeičia visus ankstesnius susitarimus arba pažadą tarp Jūsų ir mūsų žodžiu arba raštu.

Jūs ir mes patys pripažįstame, kad sutarėme sudaryti šią sutartį, nepriklausomai nuo bet kokio kitos šalies pareiškimo ar pažado, kilusio iš bet kokio pareiškimo ar dokumento derybų metu tarp šalių prieš sudarant sutartį, išskyrus atvejus, aiškiai nurodytus šiose sąlygose.

Nei Jūs, nei mes patys nesiimsime jokių veiksmų dėl kitos šalies neteisingo pareiškimo, žodžiu arba raštu iki sutarties sudarymo dienos (nebent minėtas klaidingas pareiškimas buvo pateiktas tikslu apgauti) ir bus galima imtis tik tų veiksmų, kurie yra susiję su sutarties nuostatų pažeidimu pagal šio Susitarimo sąlygas.

## **29. MŪSŲ TEISĖ KEISTI ŠIAS SĄLYGAS**

Mes turime teisę, bet kuriuo metu, peržiūrėti ir keisti šias Sąlygas.

Jums yra taikoma politika ir sąlygos galiojančios tuo metu, kai naudojotės svetaine ar pateikiant kiekvieną užsakymą, išskyrus atvejus, kai pagal įstatymą arba vyriausybinių institucijų sprendimą turime atlikti politikos, sąlygų, privatumo nuostatų keitimus atgaline data, tokiu atveju pokyčiai turės įtakos Jūsų anksčiau pateiktiems užsakymams.

## **30. TAIKYTINA TEISĖ IR JURISDIKCIJA**

Naudojimasis mūsų svetaine ir produkto pirkimo sutartys šioje svetainėje bus reglamentuojami Lietuvos Respublikos įstatymais.

Visiems ginčams, kylantiems dėl šios interneto svetainės naudojimo ar minėtų sutarčių bus taikoma neišimtinė jurisdikcija Lietuvos teismuose.

Kai sudarote su mumis sutartį kaip vartotojas, niekas šioje išlygoje neturės įtakos Jūsų turimoms įstatyminėms teisėms, kaip iš esmės pripažįstama bet kuriuose galiojančiuose teisės aktuose.

## **31. PASTABOS, PASIŪLYMAI, SKUNDAI IR REIKALAVIMAI**

Jūsų pastabos ir pasiūlymai visada yra laukiami. Prašome bet kokias pastabas ir pasiūlymus, kaip ir bet kokias užklausas, skundus ar reikalavimus siųsti per kontaktinę formą, telefonu, mūsų pašto adresu ar el. pašto adresu, nurodytu šių Sąlygų 2 punkte.

Skundai ir reikalavimai atsiųsti į mūsų klientų aptarnavimo skyrių bus sprendžiami kaip galima greičiau ir per teisiškai nustatytą laikotarpį.

Jei manote, kad Jūsų kaip pirkėjo teisės buvo pažeistos, galite atsiųsti savo skundus el. pašto adresu: [contact.lt@zara.com](mailto:contact.lt@zara.com), siekiant surasti neteisminį sprendimą.

Šiuo atžvilgiu, jei mūsų svetainėje pirkote produktus, mes, atitinkamai pagal ES Reglamentą Nr. 524/2013, informuojame Jus, kad turite teisę kreiptis dėl vartojimo ginčų sprendimo su mumis neteisiminiu būdu per internetinę platformą, prieinamą adresu <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą, įstaiga, neteisimine tvarka sprendžianti vartotojų pretenzijas: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, adresas: Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)

Paskutinį kartą atnaujinta 2018 m. gruodžio 3 d.

PRIEDAS

Sutarties atsisakymo forma

(šią formą užpildykite ir išsiųskite tik jeigu norite atsisakyti sutarties)

Skirta UAB „APRANGA LT“, veikiančiam kaip „ZARA“ franšizės partneris, tel. nr.: 88 003 3160, el. pašto adresas: contact.lt@zara.com :

Šiuo pranešu, kad atsisakau šių prekių pirkimo–pardavimo sutarties:

Užsakyta/gauta (\*)

Vartotojo vardas ir pavardė

Vartotojo adresas

Vartotojo parašas (tik siunčiant popierinę formą)

Data

(\*) Nereikalingą išbraukti