

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ACHAT

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de toutes les pages web conçues pour le Grand-Duché de Luxembourg et destinées à celui-ci sous le domaine www.zara.com ainsi que leurs sous-répertoires respectifs, quelle que soit l'application, le support numérique, le moyen ou le dispositif utilisé pour y accéder (ci-après, conjointement, les "Plateformes") ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ces Plateformes (ci-après : les « Conditions »).

Veillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de protection des données ») avant d'utiliser les Plateformes. En utilisant les Plateformes ou en passant une commande sur ces dernières, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de protection des données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de protection des données, veuillez ne pas utiliser les Plateformes.

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

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de protection des données, veuillez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur nos Plateformes. L'exécution du Contrat (tel que décrit ci-dessous) peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues disponibles sur les Plateformes pour les Conditions.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits par le biais de ce site est réalisée sous le nom commercial de « ZARA » par ITX Luxembourg S.A., une société de droit luxembourgeois dont le siège social est sis Centre Commercial « Cloche d'Or », (bte 105), 25, Boulevard F.W. Raiffeisen à 2411 Luxembourg (Grand-Duché de Luxembourg), inscrite au registre de commerce et des sociétés sous le numéro B196834 et immatriculée à la TVA sous le n° LU27754139 (ci-après « ZARA »).

Vous pouvez nous contacter de la manière suivante :

Par courriel à l'adresse électronique info-lu@zara.com

Par téléphone au numéro 800 211 04

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LES PLATEFORMES

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de protection des données. En utilisant les Plateformes, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

4. UTILISATION DE NOS PLATEFORMES

En utilisant les Plateformes et en passant des commandes sur celles-ci, vous vous engagez à :

- i. Utiliser les Plateformes uniquement aux fins de de consultation ou de passer des commandes juridiquement valables.
- ii. Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut être considéré, dans la mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iii. Ne pas adopter un comportement qui exploite les fonctionnalités que nous proposons à nos dépens, à ceux des autres clients et de l'environnement, tel que, cette liste n'étant pas limitative, acheter et retourner plusieurs articles identiques (même de couleurs et de tailles différentes), vous faire passer faussement pour un consommateur afin d'effectuer des achats en vue d'une revente dans le cadre d'un commerce, effectuer des achats et des retours excessifs et anormaux indiquant que vous n'aviez pas l'intention de conserver les produits commandés. Bien que des fluctuations importantes du pourcentage de retour soient acceptées, si nous disposons d'indications suffisantes que vous avez adopté de manière répétée un comportement abusif, nous nous réservons le droit de vous empêcher d'acheter sur notre site web et de suspendre temporairement ou de supprimer définitivement votre compte. Il est toutefois évident que les clients ne sont jamais empêchés d'exercer leur droit de rétractation.
- iv. Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur les Plateformes, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour passer des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les produits proposés sur les Plateformes est disponible au Luxembourg uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un autre État membre de l'Union Européenne autre que le Luxembourg via les Plateformes, vous êtes bien entendu invité à le faire. Toutefois, les produits commandés ne pourront être livrés que dans un magasin ZARA au Luxembourg ou à une adresse de livraison situées au Luxembourg.

6. VALIDATION DU CONTRAT

Les informations mentionnées dans les présentes Conditions et les données mentionnées sur les Plateformes ne constituent pas une offre de vente mais une invitation à entrer en pourparlers.

Aucun contrat ne sera passé entre vous et nous au regard des produits tant que nous n'aurons pas accepté expressément votre commande. Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été débité, vous serez intégralement remboursé.

Pour passer une commande, vous devrez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « AUTORISER PAIEMENT ». Suite à cela, vous recevrez un courrier électronique accusant réception de votre commande (« Confirmation de commande »).

Si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA dans certains de ses magasins au Luxembourg à cette fin, vous devez suivre la procédure d'achat indiquée sur lesdits appareils. En finalisant la procédure d'achat, vous serez invité à régler votre commande. Si le paiement est effectué avec succès, la Confirmation de commande vous sera envoyée par email ou par SMS, selon que vous soyez enregistré comme utilisateur ou pas.

Veuillez noter que la Confirmation de commande ne signifie pas que votre commande a été acceptée. En effet, votre commande constitue une offre que vous nous soumettez en vue d'acheter un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont soumises à notre acceptation et nous vous informerons à cet égard en vous envoyant un courrier électronique, si vous êtes déjà enregistré comme utilisateur, vous confirmant que la commande a bien été expédiée (« Confirmation d'Expédition»). Si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et que vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA, la Confirmation d'Expédition vous parviendra par SMS.

Un ticket électronique reprenant le détail de votre commande sera annexé à la Confirmation d'Expédition (« E-ticket »). Si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et que vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA, le E-ticket sera disponible via un lien qui vous est envoyé par SMS.

Le contrat d'achat d'un produit entre les parties (le « Contrat ») sera validé uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'Expédition.

Seuls les produits énumérés dans la Confirmation d'Expédition constitueront l'objet du Contrat. Nous ne serons pas tenus de vous fournir tout autre produit n'ayant fait l'objet d'aucune commande jusqu'à ce que nous vous confirmions l'envoi de la commande dans une Confirmation d'Expédition.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers.

En ce sens, en cas de difficulté d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, nous nous réserverons le droit de vous informer sur la possibilité de commander des produits de remplacement d'une qualité ou d'une valeur identique ou supérieure. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit des Plateformes et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur celles-ci. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent surgir et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la Confirmation de commande. Nous nous réservons ce droit à tout moment.

Nous ne serons pas responsables envers vous ou un tiers du fait de notre décision de retirer un produit des Plateformes, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur les Plateformes ou de notre refus de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous mettrons tout en œuvre pour exécuter votre commande du ou des produits(s) visé(s) dans chaque Confirmation d'Expédition avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison n'est spécifiée, dans le délai estimé qui est indiqué au moment de choisir le mode de livraison et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des motifs liés à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Les Cartes Cadeau virtuelles seront livrées à la date que vous aurez indiqué lors de votre commande. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi, le dimanche et les jours fériés, sauf en ce qui concerne les Cartes Cadeau virtuelles qui seront livrées à la date indiquée lors de votre commande.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée » lorsque vous prenez physiquement possession, ou un tiers que vous aurez désigné prend physiquement possession, des produits et se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue. La livraison des Cartes Cadeau virtuelles sera considérée comme ayant eu lieu conformément aux conditions générales régissant la Carte Cadeau, et en tous cas à la date d'expédition de la Carte Cadeau virtuelle à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous nous efforcerons de trouver un endroit sécurisé pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sécurisé, votre commande

retournera à notre entrepôt. Nous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison. Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

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

Cette clause ne s'applique pas à la Carte Cadeau virtuelle dont la livraison est régie par les conditions générales de la Carte Cadeau et par l'article 9 ci-dessus.

11. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Les risques liés au produit vous sont transférés à la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus.

Vous acquérez la propriété des produits au moment où nous recevons le paiement intégral de tous les montants dus à cet égard, y compris les frais de livraison, ou à la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date ultérieure.

12. PRIX ET PAIEMENT

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

Nous ne sommes pas tenus de vendre un produit à un prix inférieur incorrect (et ce même après vous avoir envoyé la Confirmation d'Expédition), si l'erreur est manifeste et sans ambiguïté et si vous êtes raisonnablement en mesure de l'identifier comme telle.

Les prix affichés sur nos Plateformes comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans la section « Aide » (voir la rubrique consacrée aux modes et frais de livraison).

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

Si vous passez commande online, après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier d'achats. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans la section « Aide ». En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « votre compte ZARA ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes: Visa, Mastercard, American Express et IN Card ainsi que par le biais de PayPal. En alternative, vous pouvez régler l'intégralité ou une partie du prix de votre commande avec une Carte Cadeau ou avec un bon d'achat pour le Luxembourg émis par ITX Luxembourg S.A..

Veuillez noter que Fashion Retail, S.A, dont le siège social est sis Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au registre de commerce de A Coruña, vol. 3425, page 49, C-47731, 1ère inscription et avec numéro d'identification fiscale A70301981 collectera les paiements et effectuera les remboursements pour le compte ITX Luxembourg S.A. en ce qui concerne tous les paiements effectués via nos Plateformes.

Si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA dans certains de ses magasins au Luxembourg à cette fin, vous aurez également le choix de payer votre commande à la caisse par tous les moyens de paiement acceptés dans ces magasins.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de pré-autorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction. Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, d'une Carte Cadeau ou d'un bon d'achat pour le Luxembourg émis par ITX Luxembourg S.A., le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « AUTORISER PAIEMENT », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le légitime titulaire de la Carte Cadeau ou du bon d'achat, s'il échet.

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

Veillez noter que l'option « changement de taille » prévue à la clause 16.5 ne sera disponible que si les moyens de paiement suivants ont été utilisés pour l'achat de l'article d'origine : Visa, MasterCard, American Express et IN CARD.

13. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ

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

14. PAIEMENT EXPRESS

L'option de paiement express (ci-après : « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur les Plateformes. Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans votre panier d'achats.

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur les Plateformes, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les Conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier. En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Votre compte ZARA » sur les Plateformes. Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » dans le panier d'achats. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Conformément aux réglementations en vigueur, tout achat effectué sur les Plateformes est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), à l'exception des commandes livrées directement aux consommateurs résidant dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla.

À ce titre, conformément au chapitre I du titre V de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 relative au système commun de la TVA, le lieu de livraison est considéré comme se trouvant dans l'État membre où les produits doivent être livrés et la TVA applicable est celle en vigueur dans chaque État membre où les produits doivent être livrés, conformément aux bons de commande.

Conformément aux réglementations applicables dans chaque pays, le mécanisme d'auto liquidation (prévu à l'article 194 de la directive 2006/112) peut s'appliquer aux produits fournis dans certains États membres de l'Union européenne si le consommateur est ou doit être assujéti à la TVA. Si tel est le cas, nous ne prélevons pas la TVA, sous réserve que le destinataire nous garantisse que la TVA sur les produits livrés sera comptabilisée par le consommateur selon la mécanisme d'auto liquidation.

Concernant les commandes à fournir dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla, celles-ci seront exemptées de TVA en vertu de l'article 146 de la directive susmentionnée et seront soumises aux taxes et droits de douane correspondant aux réglementations applicables.

16. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR

16.1 DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL

Droit de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du Contrat (à l'exception des produits mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif. Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous prenez, ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné prend, possession matérielle des produits ou, dans le cas de plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné prend possession matérielle du dernier produit.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez nous informer de votre décision de vous rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque en utilisant l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous envoyez votre courrier nous informant de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du présent Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements versés - y compris les frais de livraison au lieu de livraison d'origine au Luxembourg (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons) mais à l'exclusion, le cas échéant, des frais de retour de la commande - dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du Contrat. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement que vous avez utilisé lors de la transaction initiale. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Vous pouvez nous retourner les produits en les envoyant à l'adresse suivante: Arvato Magazyn Centrum logistyczne Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow (Pologne) ou en les rapportant dans l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg, ou en les déposant dans un point relais disponible au Luxembourg, dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous nous aurez informés de votre décision de vous rétracter du Contrat. Le délai est respecté si vous nous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge, sauf si vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg. Si vous renvoyez les produits par vos propres moyens vous assumez également les risques d'un tel envoi.

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

16.2 DROIT DE RÉTRACTATION CONTRACTUEL

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs, mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, et sans préjudice de celui-ci, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai d'un mois à compter de la date de la Confirmation d'Expédition.

Le retour des Cartes Cadeau est régi par les Conditions générales des Cartes Cadeau.

En cas de retour des produits réalisé en vertu du droit de rétractation contractuel mais après expiration du délai de rétractation légal, le remboursement ne portera que sur le montant payé pour ces produits. Les frais de livraison ne vous seront pas remboursés. Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge si vous ne les remettez pas auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg. Si vous renvoyez les produits par vos propres moyens vous assumez également les risques d'un tel envoi.

Lorsque vous exercez le droit contractuel de rétractation, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document,

le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons de ne pas vous rembourser.

Au cas où vous nous informez de votre décision de faire valoir votre droit de rétractation, en vertu des dispositions prévues dans la clause 16.1 ci-dessus, après l'expiration du délai de rétractation légal, vous êtes tenu, en tout état de cause, de nous retourner les produits dans un délai d'un mois à compter de la date de la Confirmation d'Expédition.

16.3 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

- i. Les articles personnalisés ;
- ii. Les CD de musique / DVD sans leur emballage d'origine ;
- iii. Les produits emballés de façon hermétique et dont l'emballage a été ouvert après la livraison, et ce pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

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

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

(i) Retours dans n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg

Vous pouvez rapporter le(s) produit(s) dans n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg. Dans ce cas, veuillez présenter le(s) produit(s) accompagné(s) du E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition qui est également enregistré dans votre compte sur les Plateformes. Vous pouvez montrer le E-ticket directement sur votre appareil mobile ou l'imprimer. Vous devez également présenter la carte de paiement que vous avez utilisée pour effectuer votre achat, le cas échéant.

Veillez noter que, s'agissant des commandes placées à l'origine via les appareils électroniques mis à disposition dans les magasins ZARA et payées à la caisse de ces derniers, les retours pourront uniquement se faire dans un magasin ZARA au Luxembourg et non pas via la méthode (ii) ci-dessous ou par toute autre méthode.

Le montant payé pour le(s) produit(s) retourné(s) vous sera remboursé par les mêmes moyens de paiement utilisés pour effectuer votre achat.

Cette option est gratuite.

(ii) Retours via un Point Relais au Luxembourg

Vous pouvez également nous retourner les produits en les déposant auprès d'un Point Relais au Luxembourg. Pour ce faire, suivez les étapes indiquées dans la rubrique « Retours » sur nos Plateformes. Si vous avez effectué votre achat en tant qu'invité vous pouvez demander un retour via le Point Relais en utilisant le lien inclus dans votre email de confirmation de commande. Une fois la demande effectuée, vous recevrez une étiquette que vous pourrez imprimer et coller sur le colis à déposer dans un Point Relais de votre choix au Luxembourg. Il n'est pas nécessaire de joindre le ticket de caisse.

Si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, un montant fixe vous sera porté en compte. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter la section « Aide », 'Echanges et Retours', sur nos Plateformes. Ce montant fixe sera déduit du montant total que nous devons vous rembourser.

Vous pouvez également nous retourner les produits en les envoyant par vos propres moyens, à vos risques et frais, à l'adresse suivante: Arvato Magazyn Centrum logistyczne Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow (Pologne). Dans ce cas, n'oubliez pas d'inclure le E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition dans le colis avec les articles à retourner.

Après avoir examiné le produit retourné, nous vous communiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé pendant la période légale et si tous les produits en question sont retournés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de résilier le Contrat. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date survenant le plus tôt étant retenue. Le mode de remboursement sera toujours le même que le mode de paiement de vos achats.

Pour toute question, veuillez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes.

16.4 RETOURS DE PRODUITS DÉFECTUEUX

Si vous estimez que le produit n'est pas conforme au Contrat à la livraison, vous devrez nous contacter immédiatement via l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes, en nous indiquant les caractéristiques du produit en question et la nature du défaut; nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

Vous pouvez retourner le produit par les moyens indiqués à l'article 16.3 ci-dessus. Nous sommes en droit de vous demander une preuve d'achat qui peut être une copie du E-Ticket joint à la Confirmation d'Expédition.

Nous examinerons en détail le produit retourné et vous informerons par courrier électronique, dans un délai raisonnable, si le produit peut être échangé ou si vous avez droit au remboursement (le cas échéant). Nous procéderons au remboursement ou à l'échange du produit dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la date où nous vous aurons confirmé par courrier électronique que vous avez droit au remboursement ou à l'échange du produit en question.

Si un défaut ou un dommage est avéré, les produits retournés feront l'objet d'un remboursement intégral, y compris des frais de livraison que vous aurez versés et des frais engagés pour le retour. Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement de vos achats.

Tous les droits dont vous bénéficiez en vertu de la réglementation en vigueur sont préservés dans tous les cas.

16.5 CHANGEMENT DE TAILLE

Indépendamment de votre droit légal et contractuel de rétractation qui vous est garanti, si vous estimez que la taille de l'article que vous avez acheté n'est pas la bonne pour vous, vous pouvez demander le changement de taille de celui-ci dans un délai de 30 jours à dater de la date d'envoi de votre commande sans avoir à payer de frais de livraison supplémentaires pour le nouvel article qui vous sera envoyé à condition que vous retourniez l'article d'origine. Vous pouvez demander le changement de taille via la section « Echange ou Retour » dans « Votre compte ZARA » sur les Plateformes. Vous devez alors sélectionner la nouvelle taille de l'article et, à condition que (i) ce soit le même article, (ii) que son prix sur les Plateformes soit égal ou supérieur à celui payé pour l'article d'origine et (iii) qu'uniquement certains moyens de paiement aient été utilisés lors de l'achat (cf. la clause 12 des présentes Conditions pour plus d'informations), vous serez en mesure de demander le changement de taille.

Veuillez noter que l'option permettant de modifier la taille de votre article d'origine ne s'affichera que si toutes les conditions susmentionnées sont remplies.

Une fois demandé le changement de taille et sélectionnée la méthode de retour de l'article d'origine, vous devez remettre l'article d'origine dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous l'avez reçu et muni des étiquettes qui y sont apposées, à n'importe quel magasin ZARA au Luxembourg ou via un Point Relai au Luxembourg.

Vous devez retourner l'article d'origine sans aucun retard indu et, en tous cas, dans un délai maximum de 14 jours calendrier à compter de la demande de changement de taille effectuée sur les Plateformes. Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge, sauf si vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés au Luxembourg.

Si vous choisissez de retourner l'article dans un magasin ZARA au Luxembourg, vous devez présenter, outre l'article d'origine, le E-ticket joint à la Confirmation d'Expédition soit en version digitale sur votre appareil mobile soit en version imprimée.

Une fois choisie votre méthode de retour, nous vous enverrons la nouvelle commande avec l'article dans la nouvelle taille demandée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables à compter de la date de la demande de changement et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours.

Cette option n'entraîne aucun coût supplémentaire à votre charge. la nouvelle commande est régie par les dispositions des présentes Conditions, y compris l'exercice du droit de rétractation.

Nous accepterons l'échange du nouvel ou des nouveaux article(s) dans un délai supplémentaire de 30 jours à compter de la date de l'échange.

Veuillez noter que si vous ne retournez pas l'article d'origine après 14 jours calendrier à dater de la demande de changement de taille, nous sommes en droit de vous facturer les frais afférents à la nouvelle commande que vous avez placée qui reste soumise aux présentes Conditions.

En ce qui concerne les commandes passées initialement via un dispositif électronique mis à disposition dans un magasin Zara au Luxembourg et payées à la caisse du magasin, les échanges de taille ou de couleur ne peuvent avoir lieu que dans un magasin Zara au Luxembourg, dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'Expédition. Dans ce cas, nous accepterons l'échange du nouvel ou des nouveaux article(s) dans un délai supplémentaire de 30 jours à compter de la date de l'échange.

16.6 DROIT DE RÉTRACTATION ET RETOUR POUR LES COMMANDES DE L'ÉTRANGER

Si vous avez commandé des produits à partir d'un autre État membre de l'Union Européenne autre que le Luxembourg via les Plateformes, les clauses 16.1, 16.2, 16.3 et 16.5 ci-dessus s'appliquent.

Par la même occasion, nous vous informons que nous ne sommes en aucun cas (à l'exception de la clause 16.4 à laquelle cette clause 16.6 ne s'applique pas) de payer les frais d'expédition vers des destinations autres que l'adresse de livraison initiale au Luxembourg, ni les frais de retour depuis les destinations en dehors du Luxembourg.

17. RESPONSABILITÉ ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

Sauf indication contraire mentionnée explicitement dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur les Plateformes est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

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

- i. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. la fraude ou le dol ; ou
- iii. dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine :

- i. perte de revenus ou de ventes ;
- ii. perte d'exploitation ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte d'économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte de temps de gestion ou d'horaires de bureau.

Du fait de la nature ouverte des Plateformes et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de des Plateformes, sauf indications contraires expresses.

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur les Plateformes sont fournis « en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur les Plateformes ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre. Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception de la garantie légale bénéficiant aux consommateurs, qui ne peut légitimement faire l'objet d'aucune exclusion.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur. Ces variations ne peuvent en aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

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

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur les informations ou contenus figurant sur les Plateformes seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser les Plateformes dans la mesure nécessaire en vue de copier les informations concernant votre commande ou vos coordonnées.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

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

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

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

20. LIENS SUR NOS PLATEFORMES

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

21. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant les Plateformes, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique - ou par SMS si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré et vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à la disposition par ZARA - ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur les Plateformes. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication

électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte aucunement atteinte à vos droits reconnus par la loi.

22. NOTIFICATIONS

Veillez utiliser de préférence les moyens de communication indiqués sur les Plateformes pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 21 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande ou par SMS, si vous avez passé commande en tant qu'utilisateur non enregistré via les appareils électroniques mis à votre disposition dans les magasins ZARA au Luxembourg.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur les Plateformes, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre ou à l'instant même où le SMS est envoyé sans message d'erreur. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement inscrite et que la lettre a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un SMS que celui-ci a été envoyé au numéro de téléphone portable indiqué par l'utilisateur non enregistré ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

23. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

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

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

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

24. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causé par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (« Force majeure »).

Les cas de force majeure englobent tout acte, événement, inexécution, omission ou accident se produisant hors de notre contrôle raisonnable et comprend en particulier ce qui suit :

- i. Grève, lock-out ou autres mesures revendicatives non annoncées au préalable.
- ii. Émeute civile, révolte, invasion, attaque terroriste ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparatifs de guerre.
- iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement de terrain, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- iv. Impossibilité d'utiliser les trains, bateaux, avions, transports motorisés ou autres moyens de transport privés ou publics.
- v. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics ou privés.
- vi. Actes, décrets, législation, réglementation ou restrictions de la part de tout gouvernement ou de toute autorité publique.
- vii. Grève, incidents ou accidents de transport maritime ou fluvial, de transport postal ou de tout autre type de transport.

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

25. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des clauses des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu du Contrat ou de l'une des clauses des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

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

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

26. NULLITÉ PARTIELLE

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

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

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

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

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

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

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

Vous êtes soumis aux politiques et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez les Plateformes ou passez une commande directement ou via un appareil électronique mis à votre disposition dans un magasin ZARA, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces politiques, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de nos Plateformes et les contrats d'achat de produits conclus via celles-ci seront régis par le droit du Grand-Duché de Luxembourg.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation des Plateformes ou auxdits contrats sera soumis à la juridiction des cours et tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide des moyens de communication disponibles sur nos Plateformes.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique info-lu@zara.com en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige. Si, à cet égard, la vente a été conclue en ligne par le biais de nos Plateformes, nous vous signalons que, conformément au Règlement (CE) N° 524/2013, vous êtes en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation qui nous oppose

par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Vous pouvez également contacter le :

Service national du Médiateur de la consommation
Ancien Hôtel de la Monnaie
6, rue du Palais de Justice
L-1841 Luxembourg
Tel. : +352 46 13 11
Fax : +352 46 36 03
info@mediateurconsommation.lu

Dernière mise à jour : 07/03/2025

ANNEXE

Formulaire de rétractation

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

ITX Luxembourg S.A. à l'adresse suivante : Avda. de la Diputación s/n, Edificio INDITEX, Polígono de Sabón C.P. 15143, Arteixo, A Coruña, (Espagne)

Je vous informe par la présente de ma décision d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur les articles suivants :

Commandé / reçu le (*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires en format papier)

Date :

(*) Rayez la mention inutile

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION ZARA

Ces Conditions Générales d'Utilisation (les «Conditions») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services et des diverses fonctionnalités disponibles sur l'Application ZARA (telles que définies ci-dessous). Ces conditions complètent et s'appliquent sans préjudice des conditions d'achat et d'utilisation de www.zara.com.

Les fonctionnalités disponibles sur l'Application ZARA comprennent: (i) la possibilité d'acheter des produits via l'Application ZARA, ces achats étant considérés comme effectués dans le magasin en ligne (le «Magasin en ligne»), et partant soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.zara.com, (ii) la possibilité de gérer les reçus des achats effectués via le Magasin en ligne ZARA et (iii) la possibilité de recevoir le reçu ou la preuve d'achat en format électronique, en montrant dans les magasins physiques ZARA (les «Magasins physiques») le code QR spécialement prévu à cette fin. Les Magasins physiques et le Magasin en ligne sont gérés au Luxembourg par ITX Luxembourg S.A., une société de droit luxembourgeois dont le siège social est sis Centre Commercial « Cloche d'Or », (bte 105), 25, Boulevard F.W. Raiffeisen à 2411 Luxembourg (Grand-Duché de Luxembourg), inscrite au registre de commerce et des sociétés sous le numéro B196834 et immatriculée à la TVA sous le n° LU27754139.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE

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

Les clients peuvent acheter des produits sur www.zara.com via l'Application ZARA. Par conséquent, les achats effectués par le biais de l'application ZARA sont considérés comme des achats effectués dans le Magasin en ligne et, à ce titre, ils sont soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de www.zara.com que les clients doivent accepter lors de l'achat de tout produit.

1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués dans le Magasin en ligne

Les reçus des achats effectués dans le Magasin en ligne ZARA seront stockés dans l'Application ZARA, plus particulièrement dans la section «Mes achats».

1.3 Obtention d'un reçu électronique

Lorsque vous payez un achat dans les Magasins physiques, vous pouvez demander un reçu en format électronique. Pour ce faire, vous devez montrer le code QR qui s'affiche à cet effet sur l'application ZARA et le reçu sera automatiquement envoyé à l'Application ZARA.

À partir de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les Magasins physiques en utilisant ledit reçu, selon les conditions générales applicables à ce moment, notre politique commerciale, et, en tout état de cause, en conformité avec la législation en vigueur.

Dans ce cas, vous ne recevrez pas de reçu en format papier. Par conséquent, il est essentiel que vous compreniez qu'en utilisant le code QR vous demandez expressément l'émission d'un reçu ou la preuve d'achat en format électronique, renonçant ainsi à le recevoir en format papier. Dans

tous les cas, vous pouvez demander à tout moment un reçu papier en contactant notre Service Client, via l'un des moyens de communication indiqués sur les Plateformes.

Dans tous les cas, la réglementation en vigueur sur les reçus électroniques ou toute autre réglementation applicable, auxquelles les présentes Conditions sont soumises, prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur, vous pouvez demander, lors du processus de désinscription, que tous les reçus stockés dans l'Application ZARA soient envoyés à une adresse e-mail que vous nous indiquerez à cet effet.

1.4 Numériser les reçus

Si votre reçu original est en format papier, vous pouvez générer une version numérique de ce reçu papier en scannant le code QR qui y est imprimé. A partir de ce moment, vous pouvez utiliser ce reçu électronique pour effectuer des retours dans les Magasins physiques selon les conditions générales applicables à ce moment, conformément à notre politique commerciale et, en tout état de cause, en conformité à la législation en vigueur.

2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS VIA L'APPLICATION ZARA

Conformément aux lois applicables, nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou supprimer, à tout moment, à notre seule discrétion et sans préavis, que ce soit généralement ou en particulier pour un ou plusieurs utilisateurs, tout ou partie des fonctionnalités de l'Application ZARA, et de modifier, suspendre ou supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de tout ou partie du service.

3. RESPONSABILITÉ

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'Application ZARA en ses différentes fonctionnalités. Vous acceptez d'utiliser l'Application ZARA exclusivement aux fins pour lesquelles elle est conçue et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation inappropriée ou frauduleuse, et vous serez responsable envers ITX Luxembourg S.A. et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une utilisation inappropriée de l'application ZARA.

Vous serez responsable dans les cas suivants:

- a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'Application ZARA, les cartes SIM, les adresses e-mail et/ou tout mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;
- b) lorsque des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent, alors que vous utilisez les différentes fonctionnalités de l'Application ZARA, à cause de la défectuosité de votre matériel,

de votre logiciel, de vos appareils ou terminaux ou bien du défaut d'installation des mesures de sécurité nécessaires sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'Application ZARA.

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

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

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

- Les notes, légendes, signes ou symboles que soit ITX Luxembourg S.A. soit les ayants droit légitimes incorporent dans leurs propriétés en matière de propriété intellectuelle ou industrielle (par exemple copyright, ©, ® et ™, etc.).

- les dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Conditions, ITX Luxembourg S.A. n'attribue ni ne transfère aux utilisateurs aucun droit sur la Propriété ou la propriété de tiers.

ITX Luxembourg S.A. autorise uniquement les utilisateurs à accéder à la Propriété et à l'utiliser conformément aux présentes Conditions.

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

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

ITX Luxembourg S.A. se réserve tous les droits sur la Propriété qui s'y rapportent y compris tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur ceux-ci.

ITX Luxembourg S.A. n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété autre que celle expressément énoncée dans cette clause. ITX Luxembourg S.A. se réserve le droit de résilier ou modifier, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Sans préjudice ce qui précède, ITX Luxembourg S.A. peut tenter une action en justice contre toute autre utilisation par l'utilisateur qui:

- ne respecte pas les termes et conditions des présentes Conditions;

- enfreint ou porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle ou à d'autres droits équivalents d' ITX Luxembourg S.A. ou de tout autre tiers titulaire légitime ou viole toute autre loi applicable.

Dernière mise à jour le 06/03/2025