

## **REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU**

### **1. WPROWADZENIE**

Niniejszy dokument (zwany dalej „Regulaminem”), wraz z innymi dokumentami w nim wspomnianymi, określa warunki, jakim podlega korzystanie z portalu (www.zara.com), a także korzystanie z wszelkich aplikacji mobilnych ZARA na smartfony czy inne urządzenie przenośne lub elektroniczne oraz dokonywanie zakupów za jego pośrednictwem.

Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, naszymi Zasadami stosowania plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „Zasadami ochrony danych”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Jako Konsument, Użytkownik musi zaakceptować Regulamin zanim złoży zamówienie, a po jego zaakceptowaniu postanowienia niniejszego Regulaminu są wiążące dla składanego zamówienia.

Regulamin może ulec zmianom, jednakże zmiany nie będą miały zastosowania do zaakceptowanych przez Użytkownika postanowień Regulaminu do każdego ze złożonych już zamówień. Bardzo ważne jest zapoznawanie się z treścią Regulaminu i Zasadami ochrony danych za każdym razem, gdy składane jest zamówienie.

W razie pytań dotyczących Regulaminu lub Zasad ochrony danych, Użytkownik może skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się na naszym portalu.

Umowa kupna produktów za pośrednictwem tego portalu pomiędzy nami a Użytkownikiem będzie dalej zwana „**Umową**”.

### **2. INFORMACJE O NAS**

Sprzedaż towarów na tym portalu realizuje pod nazwą „ZARA” spółka Zara Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mysia 5, 00-496 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000030634, REGON: 014954941, NIP: 527-222-75-88.

### **3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH NA TYM PORTALU**

Informacje oraz dane osobowe podane przez Użytkownika podlegają przetwarzaniu zgodnie z Zasadami ochrony danych.

### **4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU**

Podczas korzystania z portalu i przy składaniu zamówień za jego pośrednictwem, Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania portalu wyłącznie do składania istotnych zapytań i prawnie wiążących zamówień;
- ii. Nieskładania fałszywych lub nieuczciwych zamówień. W razie wystąpienia podejrzenia, że złożono tego rodzaju zamówienie (np. w razie skradzionej karty kredytowej lub w podobnym przypadku), postaramy się, w możliwym zakresie, skontaktować z Użytkownikiem w celu weryfikacji prawdziwości powyższych podejrzeń, w zależności od posiadanych danych kontaktowych, a w razie potwierdzenia

powyższych podejrzeń - mamy prawo anulować zamówienie i powiadomić Użytkownika o zaistniałej sytuacji;

iii. Podania nam swego adresu e-mail i adresu do korespondencji oraz (lub) innych danych kontaktowych. Jeżeli Użytkownik nie poda nam wszystkich wymaganych informacji, nie będzie mógł złożyć zamówienia.

Składając zamówienie na tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych (do zawierania Umów).

## **5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG**

Artykuły oferowane na tym portalu mogą zostać dostarczone wyłącznie na terytorium Polski.

## **6. JAK ZŁOŻYĆ ZAMÓWIENIE**

Aby złożyć zamówienie, Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online, tj. dodać wybrany produkt do koszyka, przejść do płatności (jako zarejestrowany Użytkownik lub wybierając zakup jako gość) i kliknąć przycisk „Koniec zamówienia”.

Jeżeli, po złożeniu zamówienia, Użytkownik zorientuje się, że w zamówieniu jest błąd dotyczący rodzaju lub ilości wybranych produktów czy też dotyczący innych danych, powinien niezwłocznie zadzwonić do nas na numer: 800 702 469.

Następnie Użytkownik otrzyma od nas e-mail potwierdzający otrzymanie przez nas zamówienia („Potwierdzenie zamówienia”).

Wiadomość e-mail z Potwierdzeniem zamówienia nie oznacza naszej akceptacji zamówienia; oznacza ona po prostu potwierdzenie, że otrzymaliśmy zamówienie Użytkownika. Kiedy już przetworzymy zamówienie i przygotujemy je do wysyłki, wyślemy Użytkownikowi wiadomość e-mail, która będzie zawierać informację, że zaakceptowaliśmy zamówienie i która będzie zawierać dane przesyłki ("Potwierdzenie wysyłki").

Akceptacja zamówienia jest naszą decyzją. Ponieważ chcemy upewnić się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest dostępny, nie będziemy akceptować zamówienia do momentu, aż przygotujemy produkt do wysyłki. W większości przypadków będzie to w ciągu dwudziestu czterech godzin w odniesieniu do produktów, które znajdują się w najbliższym magazynie. Jeżeli w momencie przygotowywania zamówienia w magazynie okaże się, że wybrany przez Użytkownika produkt jest już niedostępny, poinformujemy go o konieczności usunięcia tej pozycji z zamówienia.

W momencie wysłania przez nas i otrzymania przez Użytkownika Potwierdzenia wysyłki, dochodzi do zawarcia między nami a Użytkownikiem Umowy. Wraz z Potwierdzeniem wysyłki Użytkownik otrzyma treść niniejszego Regulaminu, który stanowi wzór Umowy. Można zachować Regulamin w pamięci komputera lub innych urządzeń osobistych i odtwarzać go w zależności od potrzeb. Można również pobrać plik niezależnie w formacie PDF z naszej strony internetowej:

[https://static.zara.net/static//pdfs/PL/terms-and-conditions/terms-and-conditions-en\\_PL-20180206.pdf](https://static.zara.net/static//pdfs/PL/terms-and-conditions/terms-and-conditions-en_PL-20180206.pdf)

Zamówienie Użytkownika jest również rejestrowane i przechowywane przez nasz system. Dokumenty księgowo potwierdzające Umowę dokonaną za pośrednictwem naszego portalu są przechowywane przez okres 5 lat.

## **7. DOSTAWA**

Dostarczymy produkt(y) zgodnie z Potwierdzeniem wysyłki i we wskazanym w nim terminem lub, jeśli termin dostawy nie został podany, w przybliżonym przedziale czasowym wskazanym przy wyborze rodzaju dostawy, a w każdym razie w terminie nieprzekraczającym **30 dni** od daty zawarcia Umowy. Jeżeli, z powodu wyjątkowych okoliczności, spodziewamy się, że może dojść do opóźnienia, skontaktujemy się z Użytkownikiem w celu ustalenia nowego terminu dostawy lub, jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje zaproponowanego terminu, ma możliwość odstąpić od Umowy. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

W rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się, że „dostawa” została zrealizowana lub zamówienie zostało „dostarczone” z chwilą, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia wejdzie faktycznie w posiadanie produktu, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych produktów pod ustalonym adresem dostawy.

Prosimy pamiętać, że nie realizujemy dostaw na adres skrzynki pocztowej, do domów studenckich ani hoteli. Proszę pamiętać także, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty, niedziele i święta.

Dostawa wirtualnej karty podarunkowej zostanie uznana za zrealizowaną zgodnie z postanowieniami Regulaminu korzystania z karty podarunkowej, a w każdym razie z chwilą wysłania jej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

## **8. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY**

Jeżeli Użytkownik jest w zwłoce w zakresie odbioru zamówienia, udzielimy Użytkownikowi dodatkowego terminu na odbiór zamówienia. W przypadku niemożności dostarczenia zamówienia w tym dodatkowym terminie, mamy prawo anulować zamówienie (odstąpić od Umowy), a Umowa zostanie rozwiązana. W takim wypadku, wszelkie środki zapłacone z tytułu Umowy zostaną zwrócone bez zbędnej zwłoki.

Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej i Artykułu 7.

## **9. PRZEJŚCIE RYZYKA I POSIADANIA PRODUKTÓW**

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik. Użytkownik w pełni obejmie produkty w posiadanie z chwilą ich dostawy.

## 10. CENA I PŁATNOŚĆ

Ceny podane na portalu zawierają podatek VAT. Ceny nie uwzględniają jednak opłaty za przesyłkę, którą dodajemy na koniec do ceny, którą ma zapłacić Użytkownik. Nasz Przewodnik zakupów zawiera informację o kosztach przesyłki.

Użytkownik wyraźnie upoważnia nas do wystawiania faktur w formie elektronicznej.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem dodania kosztów przesyłki, zmiany cen nie mają zastosowania do zamówień już złożonych.

Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika, zostają one dodane do koszyka, po czym należy wybrać sposób dostawy i przejść do opcji płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym etapie. Ponadto, w trakcie procedury zakupu, ale przed dokonaniem płatności (kliknięcie na przycisk „Koniec zamówienia”), Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. Przewodnik zakupów przedstawia dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani Użytkownicy znajdą historię wszystkich swoich zamówień w zakładce „Moje konto” na [www.zara.com](http://www.zara.com), natomiast dla pozostałych Użytkowników (niezarejestrowanych) informacje na temat szczegółów danego zamówienia są dostępne poprzez link wysłany w Potwierdzeniu zamówienia.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express, karta pracownika IN Card, albo z konta PayPal lub Przelewy 24, albo za pomocą usługi Apple Pay (dostępnej dla wybranych urządzeń Iphone i Ipad). Może też zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem Zary wydanym przez Zara Polska sp. z o.o.

W przypadku **zamówień dokonanych za pomocą urządzeń elektronicznych (iPod)** dostępnych w niektórych sklepach ZARA w Polsce, Użytkownik może także zapłacić za zamówienie **w kasie sklepu**, przy użyciu następujących metod płatności: gotówka, karty: Visa, Mastercard, American Express, karta pracownika IN Card, karta podarunkowa lub voucher ZARA. W celu zakończenia składania zamówienia, należy udać się do kasy sklepu i zapłacić (wybierając jedną z powyższych metod płatności) za wybrane produkty **w ciągu godziny**.

W przypadku, gdy Użytkownik **złoży zamówienie za pośrednictwem urządzenia elektronicznego (iPod)**, ale zechce **anulować złożone zamówienie**, może to zrobić dopiero po dokonaniu zapłaty i doręczeniu zamówienia Użytkownikowi. W związku z tym, po dokonaniu zapłaty i po dostarczeniu zamówionego produktu, Użytkownik może zwrócić zamówiony produkt zgodnie z polityką zwrotów.

W celu zminimalizowania ryzyka nieupoważnionego dostępu, dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane.

Klikając przycisk „Koniec zamówienia”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź vouchera.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i wymagają autoryzacji przez wystawcę karty; w przypadku, gdy wystawca karty nie potwierdzi realizacji płatności, nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie lub niezrealizowanie dostawy i nie będziemy mogli zawrzeć Umowy z Użytkownikiem.

Należy pamiętać, że opcja "Zmiana rozmiaru" będzie dostępna tylko, gdy używane są następujące sposoby płatności: Visa, Mastercard, American Express.

Informujemy, że płatności dokonywane przy użyciu następujących metod płatności wybranych przez Użytkownika: karty Visa, Mastercard, American Express PayPal i P24, usługa Apple Pay, karta podarunkowa i voucher przyjmowane są przez spółkę hiszpańską FASHION RETAIL, S.A., z siedzibą pod adresem: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowaną w rejestrze handlowym A Coruña, obj. 3425, strona 49, C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej PL5263097755 w imieniu i na rzecz Zara Polska sp. z o.o., podmiotu powiązanego z Fashion Retail, S.A. Fashion Retail, S.A. może również dokonywać zwrotu płatności wyżej wskazanymi metodami płatności w imieniu Zara Polska sp. z o.o., jeżeli dokonanie takiego zwrotu jest konieczne, a płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.

Zara Polska sp. z o.o. **udzieliła pełnomocnictwa i upoważniła** Fashion Retail, S.A. do akceptowania w imieniu Zara Polska sp. z o.o. wszelkich płatności za zakupy produktów dokonanych przez Użytkownika za pośrednictwem tego portalu i odbieranych w sklepie ZARA w Polsce, a także do zwracania w imieniu Zara Polska sp. z o.o. płatności, jeżeli taki zwrot jest konieczny (o ile płatność została pierwotnie przyjęta przez Fashion Retail, S.A.). Wszystkie takie płatności traktowane są tak, jakby zostały dokonane na rzecz lub przez Zara Polska sp. z o.o.

## **11. ZAKUP TOWARÓW JAKO GOŚĆ**

Na naszym portalu zakupu towarów mogą też dokonać goście, czyli niezarejestrowani Użytkownicy. Przy tego rodzaju zakupach prosimy Użytkownika o podanie podstawowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu zakupów proponujemy Użytkownikowi możliwość rejestracji na portalu lub pozostanie niezarejestrowanym Użytkownikiem. W celu zarządzania danym zamówieniem, niezarejestrowany Użytkownik może uzyskać do niego dostęp poprzez link wysłany w Potwierdzeniu zamówienia.

## **12. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane za pośrednictwem portalu zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich lub w Ceucie i Melilli. W związku z tym i zgodnie z treścią Rozdziału 1, Tytuł V dyrektywy Rady 2006/112 /WE z dnia 28 listopada 2006 roku w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, a podatek VAT nalicza się według stawki obowiązującej w państwie członkowskim, do którego mają zostać dostarczone artykuły widniejące na zamówieniu.

Zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi w danym obszarze prawnym, w odniesieniu do towarów dostarczanych w niektórych państwach członkowskich Unii Europejskiej może mieć

zastosowanie zasady odwrotnego obciążenia (Artykuł 194 dyrektywy 2006/112), jeżeli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim przypadku nie naliczamy podatku VAT, pod warunkiem uzyskania potwierdzenia przez odbiorcę, że rozliczy podatek VAT od dostarczonych pozycji w ramach procedury odwrotnego obciążenia.

Jeżeli chodzi o zamówienia dostarczane na Wyspy Kanaryjskie oraz do Ceuty i Melilli, będą one zwolnione z podatku VAT zgodnie z Artykułem 146 wspomnianej dyrektywy, pod warunkiem zastosowania odnośnych podatków i cła zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami.

## **13. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW**

### **13.1 Ustawowe prawo odstąpienia od Umowy**

Jeżeli Użytkownik jest Konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu **14 dni** od dnia, w którym Konsument lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie kupiony produkt lub w przypadku wielu produktów uwzględnionych w jednym zamówieniu, lecz dostarczanych osobno, po upływie **14 dni** od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia (niebędąca przewoźnikiem) obejmie faktycznie w posiadanie ostatni z produktów.

**Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy**, Konsument powinien powiadomić nas telefonicznie pod numerem 800 702 469, e-mailem pod adresem: [contact.pl@zara.com](mailto:contact.pl@zara.com) lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-mailem). Podawanie powodu odstąpienia nie jest wymagane. Użytkownik może skorzystać z Wzoru formularza odstąpienia od Umowy podanego w Załączniku do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.

Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produktów dostosowanych do indywidualnych potrzeb Klienta;
- ii. Nagrań dźwiękowych lub wizualnych albo programów komputerowych dostarczanych w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towarów w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

### **Skutki odstąpienia od Umowy**

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy przez Konsumenta, zwracamy wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

W przypadku ustawowego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Jeżeli

Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) samodzielnie (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), możemy wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do czasu otrzymania produktów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeśli Konsument zdecyduje się zwrócić i wysłać produkt(y) **samodzielnie** (nie dokonał wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, określonych poniżej), należy dostarczyć zwracane produkty do nas (wysyłka na adres podany we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy) nie później niż **14 dni** od dnia, w którym Konsument poinformował nas o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odeśle produkty przed upływem **14 dni**.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, **Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów**.

Konsument odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

**Po odstąpieniu od Umowy produkty można bezpłatnie zwracać w następujący sposób:**

**Zwroty w dowolnym sklepie ZARA:**

Konsument może zwrócić produkt w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar.

**Zwroty za pośrednictwem kuriera:**

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Konsument może zamówić tę usługę w zakładce „Moje konto” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Konsumenta. Jeżeli Konsument zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469.

**Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:**

Konsument może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „Zwrot w paczkomacie” jako metodę zwrotu z zakładki „Moje konto”, po czym wyślemy konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „Zwroty” na portalu.

Jeżeli Konsument dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

**Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Konsumenta.**

Zalecamy zwrot produktu w oryginalnym opakowaniu, co uchroni zwracany produkt przed zniszczeniem. Zalecamy także zwrot produktu z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji ZARA. Użytkownik

niezarejestrowany ma dostęp do e-ticketu także poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki. Użytkownik może okazać e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku. Jednakże, brak powyższych przy zwrocie nie ma wpływu na wykonywanie ustawowego prawa odstąpienia.

**Oprócz powyższych, bezpłatnych sposobów zwrotu produktu, Konsument może dokonać zwrotu samodzielnie:**

Konsument może skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres oznaczony we Wzorze formularza odstąpienia od Umowy. Konsument będzie ponosił bezpośrednie koszty takiego zwrotu produktów.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Konsumenta wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach ZARA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep ZARA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji).

Proszę pamiętać, że w sytuacji **zwrotu produktu i nie skorzystania** przez Konsumenta z **oferowanych przez ZARA darmowych opcji zwrotu**, ZARA może przyjąć odpowiedzialność za tak zwracany produkt tylko wtedy, **gdy przyczynę można przypisać ZARA**. Ponadto **Konsument zawsze będzie odpowiedzialny za rzeczywistą zawartość przesyłki**. Z tego powodu ZARA ponosi odpowiedzialność tylko wtedy, gdy zwrócony produkt był zamówiony wcześniej na stronie [www.zara.com](http://www.zara.com). W innych przypadkach, tj. gdy przesyłka zawiera błędny produkt lub produkt nie jest uprzednio zamówionym produktem ZARA, **ZARA nie będzie zobowiązana do ponoszenia jakichkolwiek kosztów związanych z potencjalną wysyłką takiego produktu do Konsumenta**. Niniejsza klauzula nie ma wpływu na zagwarantowane ustawowo Konsumentowi prawa.

Po upływie ustawowego terminu na zwrot zakupionego produktu (tj. 14 dni od chwili doręczenia zakupionego produktu), Konsument ma prawo odstąpić od Umowy na podstawie **umownego prawa do odstąpienia** (zobacz punkt 14.2. poniżej).

### **13.2 Umowne prawo odstąpienia od Umowy**

Poza prawem Konsumentów do odstąpienia od Umowy na mocy przepisów prawa, o którym mowa w Artykule 14.1, Użytkownik (niezależnie od tego, czy jest Konsumentem czy też nie) ma prawo odstąpienia od Umowy w **terminie 30 dni od Potwierdzenia wysyłki**.

Prawo odstąpienia od Umowy ma zastosowanie tylko do produktów, które są zwracane w tym samym nienaruszonym stanie.



Zastrzegamy sobie prawo do **odmowy przyjęcia zwrotu** produktów wysłanych lub przekazywanych po terminie na zwrot lub produktów, które nie są w takim samym stanie, w którym zostały otrzymane. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymagań.

### **Skutki odstąpienia od Umowy**

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy, zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wyraził zgodę na inny sposób zwrotu środków, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Użytkownika. Zwracamy koszt najtańszej formy dostawy dostępnej na [www.zara.com](http://www.zara.com), niezależnie od tego, jaką formę dostawy wybrał Użytkownik dla danego zamówienia.

W przypadku umownego odstąpienia od niniejszej Umowy i wyboru jednego z oferowanych przez nas bezpłatnych sposobów zwrotu, zwrot środków nastąpi bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu **14 dni** od dnia otrzymania przez ZARA zwracanego towaru od Użytkownika.

Koszty najtańszej przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta z prawa do odstąpienia w terminie umownym oraz zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce. Wpłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi bez zbędnej zwłoki, w każdym razie w ciągu **14 dni** od dnia otrzymania przez ZARA zwracanego towaru od Użytkownika.

### **Po odstąpieniu od Umowy produkty należy zwracać w następujący sposób:**

#### **Zwroty w dowolnym sklepie ZARA:**

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie ZARA w kraju, w którym nastąpiła dostawa produktu, jeśli sklep ten posiada dział, z którego pochodzą zwracane produkty. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć produkt.

#### **Zwroty za pośrednictwem kuriera:**

W przypadku zwrotu produktu(ów) za pośrednictwem umówionego przez nas kuriera, Użytkownik może zamówić tę usługę w zakładce „Moje konto” lub skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość, może wystąpić o zwrot poprzez link wysłany w Potwierdzeniu Wysyłki kuriera, dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469.

#### **Zwroty za pomocą autoryzowanych paczkomatów:**

Konsument może dokonać zwrotu produktów za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów. W tym celu, należy wybrać „Zwrot w paczkomacie” jako metodę zwrotu z zakładki „Moje konto”, po czym wyślemy konsumentowi etykietę zwrotną mailem. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w jednym z autoryzowanych paczkomatów. Produkt powinien być umieszczony w tym samym opakowaniu, w którym został przysłany. W razie wątpliwości, należy postępować zgodnie z zaleceniami w zakładce „Zwroty” na portalu.

Jeżeli Konsument dokonał zakupu jako gość, może skorzystać z metody zwrotu za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów, poprzez kliknięcie w link otrzymany w mailu - Potwierdzeniu zamówienia. Po weryfikacji, Konsument otrzyma wiadomość e-mail z etykietą zwrotną. Etykietę zwrotną należy przykleić do paczki, którą należy umieścić w którymś z autoryzowanych paczkomatów.

**Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.**

Zwrot kart podarunkowych jest regulowany Warunkami Kart Podarunkowych.

Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb Użytkownika;
- ii. Nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- iii. Towary w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Należy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań i innych elementów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami. Uprzejmie prosimy o zwrot produktów w bezpiecznie zamkniętym pudełku. Zwrot produktów wraz z e-ticketem, przesłanym wraz z Potwierdzeniem Wysyłki, zachowanym także na koncie Użytkownika na tym portalu i w aplikacji ZARA ułatwi dokonanie zwrotu. Użytkownik może przedstawić e-ticket w formie elektronicznej na telefonie bądź w formie wydruku w sklepie.

W przypadku zamówień płatnych w kasie sklepu stacjonarnego, we wszystkich przypadkach zwroty muszą być dokonywane w stacjonarnych sklepach ZARA. Aby dokonać zwrotu środków dla Użytkownika, używając tego samego sposobu płatności, który wybrał przy zapłacie za produkt, tj. płatność gotówką lub kartą – w kasie sklepu stacjonarnego, będziemy musieli zwrócić Użytkownikowi odpowiednio: gotówkę osobiście lub będzie potrzebna karta użyta do zapłaty za zamówienie w kasie. Reasumując, aby dokonać zwrotu produktów i otrzymać zwrot pieniędzy, Użytkownik powinien udać się do sklepu stacjonarnego (dowolny sklep ZARA w Polsce) z produktami, które chce zwrócić (oraz, jeśli dotyczy, kartą, której użył do początkowej transakcji). Jeżeli Użytkownik nie posiada już karty, której użył do transakcji zakupu, zwrot zostanie dokonany w formie przelewu bankowego.

Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem **800 702 469**.

### **13.3 Zmiana rozmiaru**

Jeśli Użytkownik zdecyduje, że przedmiot, który został zakupiony, jest w niewłaściwym rozmiarze, może poprosić o zmianę rozmiaru, bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat dostawy dla nowego produktu wysyłanego Użytkownikowi, pod warunkiem, że Użytkownik zwróci jeden produkt - pierwotnie kupiony albo produkt wysłany na wymianę. Jest to niezależne od prawa do odstąpienia od Umowy, które będzie nadal funkcjonować - zgodnie z prawem i Umową. Użytkownik może poprosić o zmianę rozmiaru za pomocą sekcji "Zamówienia i zwroty" w zakładce "Moje konto" na naszym portalu. Należy wybrać nowy rozmiar wybranego produktu i pod warunkiem, że (i) jest to ten

sam produkt, (ii) jego cena na portalu jest równa lub większa od ceny, którą Użytkownik zapłacił za pierwotny produkt) i (iii) przy użyciu określonych sposobów płatności (w celu uzyskania więcej informacji, należy zobaczyć punkt [10] niniejszych Warunków). Wówczas Użytkownik będzie mógł poprosić o zmianę rozmiaru. Należy pamiętać, że opcja zmiany rozmiaru dla pierwotnie kupionego produktu będzie wyświetlana jako dostępna, gdy wszystkie powyższe warunki będą spełnione.

Kiedy już Użytkownik poprosił o zmianę i wybrał odpowiednią metodę zwrotu, należy jeden produkt - pierwotnie kupiony albo produkt wysłany na wymianę - zwrócić - albo w dowolnym sklepie ZARA w Polsce, albo za pośrednictwem kuriera, którego wyślemy do domu Użytkownika. Należy zwrócić produkt bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w terminie maksymalnie 14 dni kalendarzowych od daty złożenia prośby o zmianę rozmiaru na portalu. Żadna z tych dwóch opcji zwrotu nie będzie generować dodatkowych kosztów dla Użytkownika. Jeśli Użytkownik zwraca produkt w którymś sklepie ZARA w Polsce, należy przedstawić produkt wraz z potwierdzeniem zakupu, które zostało dołączone do wiadomości e-mail z Potwierdzeniem wysyłki. Jeśli Użytkownik zwraca produkt za pośrednictwem kuriera zorganizowanego przez nas, należy produkt zwrócić w tym samym opakowaniu, które otrzymał Użytkownik (albo innym, ale bezpiecznie zamkniętym), a następnie postępować zgodnie ze wskazówkami w sekcji "Zamówienia i zwroty" na tym portalu.

Po wybraniu metody zwrotu, wyślemy nowe zamówienie z produktem w zmienionym rozmiarze w terminie zależnym od sposobu wysyłki, wybranego przez Użytkownika, a w każdym razie w terminie maksymalnie 30 dni od tej daty. Ta opcja nie będzie generowała dodatkowych kosztów. Nowe zamówienie podlega postanowieniom Warunków, w tym korzystaniu z prawa do odstąpienia od Umowy.

Należy pamiętać, że jeżeli po upływie **14 dni** kalendarzowych od złożenia prośby o zmianę rozmiaru na portalu, Użytkownik nie zwróci produktu (pierwotnego lub wymienionego), mamy prawo do naliczenia kosztów nowego zamówienia, zgodnie z postanowieniami Warunków.

#### **13.4 Zwroty wadliwych produktów (Rękojmia za wady produktu)**

Jeśli zakupiony produkt ma wadę, Użytkownik będący Konsumentem może złożyć reklamację na podstawie kodeksu cywilnego (art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964, Nr 16, poz. 93, z późniejszymi zmianami). Roszczenie może być złożone na podstawie rękojmii za wady.

Konsumenci mają prawo do **bezpłatnej naprawy** lub **wymiany, obniżenia ceny** lub **zwrotu** produktu w przypadku ich wadliwości. Prawa te odnoszą się do wad, które pojawiły się w okresie **2 lat** od dnia dostarczenia produktu (-ów). Nie jest konieczne przedstawianie paragonu.

W wyżej wymienionym terminie Konsument może, zamiast zaproponowanego przez nas usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad (jeśli jest dostępna) albo zamiast wymiany rzeczy, żądać usunięcia wady chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

Reklamację rozpatrzymy w terminie **14 dni**. Można też złożyć reklamację z tytułu gwarancji (np. na zegarki), jeżeli taka gwarancja została udzielona.

**Konsument ma 3 opcje na złożenie reklamacji:**

- Pójście do sklepu ZARA i złożenie reklamacji – przynosząc ze sobą wadliwy produkt,
- Poprzez kuriera, który odbierze paczkę z domu,
- Za pośrednictwem autoryzowanych paczkomatów (poprzez stronę [www.zara.com](http://www.zara.com)).

Zapłacona kwota, w razie uszkodzenia lub wady produktu, o ile ta rzeczywiście istnieje, zostanie zwrócona w całości, łącznie z kosztami dostawy wysłania produktu i kosztem wysyłki tego produktu do nas (o ile jest to sposób wysyłki dostępny na [www.zara.com](http://www.zara.com)).

Zwrotu dokonamy, używając tego samego sposobu płatności, który Konsument wybrał przy zapłacie za produkt, chyba że wyraźnie wskazał inny sposób zwrotu środków i ile jest to możliwe technicznie, co nie generuje żadnych dodatkowych kosztów dla Konsumenta.

## **14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

Produkt jest wadliwy, jeżeli: (i) nie posiada właściwości, które tego rodzaju rzecz powinna posiadać w związku z celem przewidzianym w Umowie lub wynikającym z okoliczności bądź w związku z jego przeznaczeniem, (ii) nie posiada właściwości, o których sprzedawca zapewnił kupującego, w szczególności poprzez przedstawienie kupującemu próbki lub modelu, (iii) nie jest przeznaczony do celu wskazanego przez sprzedawcę kupującemu w momencie zawarcia Umowy, a sprzedawca nie dokonał zastrzeżenia co do zamierzonego użycia, oraz (iv) został wydany kupującemu niekompletny. Wyroby rzemieślnicze lub artystyczne, które sprzedajemy, często mają właściwości naturalnych surowców użytych do ich wytworzenia. Wybieramy tylko produkty najwyższej jakości, ale pewne cechy są nieuniknione. Te cechy, takie jak różnice w ziarnie, teksturze, węzłach i kolorze mogą powodować pewne niewielkie różnice w wykończeniu produktów. Mając na uwadze powyższe, potwierdzamy jednak, że żadne postanowienie z niniejszego punktu nie będzie miało wpływu na ustawowe prawa wynikające z rękojmi lub umownego prawa odstąpienia.

## **15. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE**

Korzystanie z tego portalu w sposób niewłaściwy poprzez celowe próby uruchamiania lub wprowadzania szkodliwych materiałów, wirusów, koni trojańskich, robaków komputerowych, bomb logicznych oraz oprogramowania mającego na celu uszkodzenie lub zniszczenie portalu jest zabronione.

Wszelkie próby nieautoryzowanego dostępu do portalu jak i serwerów, baz danych, oraz komputerów będących częścią tego portalu są zakazane. Użytkownik zobowiązuje się do nie prowadzenia świadomych działań mających na celu czasowe lub trwałe zatrzymanie pracy portalu a w szczególności przeprowadzania prób lub ataków typu odmowa usługi (DOS) lub rozproszona odmowa usługi (DDOS).

## **16. POWIADOMIENIA**

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego lub e-maila.

## **17. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE**

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów Umowy za nieważne na podstawie prawomocnej decyzji właściwego organu administracji publicznej albo prawomocnego wyroku sądu powszechnego, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

## **18. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINIU**

Użytkownik musi się stosować do Zasad ochrony danych i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu internetowego lub składa zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji organów administracji publicznej albo samorządowej, jesteśmy zobowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych Zasadach ochrony danych, Regulaminie czy oświadczeniu w sprawie prywatności. **Jednakże, zmiany te nie będą miały zastosowania do już złożonych zamówień.**

## **19. WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA**

Wszelkie spory wynikające z korzystania z [www.zara.com](http://www.zara.com) lub Umowy czy inne kwestie z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów polskich.

## **20. UWAGI I SUGESTIE**

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o korzystania z formularza kontaktowego.

Jeżeli Użytkownik uważa, że jego prawa zostały naruszone, może skierować swoją skargę do nas za pośrednictwem adresu e-mail: [contact.pl@zara.com](mailto:contact.pl@zara.com) w celu poszukiwania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.

W związku z tym, jeśli Umowa sprzedaży została zawarta pomiędzy Użytkownikiem a ZARA online za pośrednictwem naszego portalu (strony internetowej) - zgodnie z rozporządzeniem UE nr 524/2013, niniejszym informujemy, że Użytkownik ma prawo do poszukiwania rozwiązania z nami ewentualnego sporu konsumenckiego w sposób pozasądowy, poprzez platformę do rozwiązywania sporów on-line, dostępną pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Ostatnia aktualizacja: 09/2018 r.

ANEKS

**Wzór formularza odstąpienia od Umowy**

(wypełnić i odesłać ten formularz wyłącznie w razie zamiaru odstąpienia od Umowy)

[contact.pl@zara.com](mailto:contact.pl@zara.com) lub na adres:

Avda. de la Diputación, Edificio Inditex

Zara.com

15143, Arteixo (A Coruña), Hiszpania

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówionych dnia/otrzymanych dnia (\*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Podpis konsumenta (tylko w przypadku wysyłki wydrukowanego formularza pocztą)

Data

(\*) Niepotrzebne skreślić