

## TERMENI SI CONDIȚII DE CUMPĂRARE ȘI UTILIZARE SITE-ULUI WEB ZARA.COM

### 1. INTRODUCERE

Prezentul document (împreună cu toate documentele menționate în acesta) stabilește termenii și condițiile care guvernează utilizarea acestui site web [www.zara.com](http://www.zara.com) (în continuare „[zara.com](http://www.zara.com)”, „**Site-ul**”/ „**Site-ul web**”) și plasarea de comenzi de produse prin intermediul acestui Site web (denumiți în continuare „**Termenii**”).

Vă rugăm să citiți Termenii, Politica noastră privind modulele cookie și Politica noastră de confidențialitate (denumite în continuare în mod colectiv „**Politicile de protecție a datelor**”) înainte de a utiliza Site-ul web și de a plasa comenzi prin intermediul acestuia. Prin accesarea [zara.com](http://zara.com) și utilizarea acestui Site web și/sau plasarea unei comenzi prin intermediul acestuia, recunoașteți în mod expres caracterul obligatoriu al Termenilor și al Politicilor privind protecția datelor și vă asumați angajamentul de a respecta acești Termeni, precum și Politicile privind protecția datelor.

Dacă nu acceptați în mod integral Termenii și Politicile de protecție a datelor, nu utilizați acest Site web. Acești Termeni pot suferi modificări. Aveți responsabilitatea de a citi în întregime Termenii și Politicile privind protecția datelor, întrucât aplicabili vor fi Termenii și Politicile privind protecția datelor în vigoare în momentul încheierii contractului relevant (astfel cum este definit mai jos) sau în momentul utilizării acestui Site.

Dacă aveți orice întrebare referitoare la Termeni sau la Politicile de protecție a datelor, ne puteți contacta în orice moment utilizând formularul de contact.

Contractul (așa cum este definit în continuare) poate fi încheiat, dacă vă exprimați opțiunea în acest sens, în oricare dintre limbile în care sunt disponibili Termenii pe acest Site web.

Toate termenele prevăzute în prezenta sunt interpretate că sunt exprimate în zile calendaristice. În cazul în care ultima zi a termenului este o zi nelucrătoare, termenul de se prelungește în mod corespunzător până în prima zi lucrătoare următoare.

### 2. DATELE NOASTRE

Vânzarea produselor prin intermediul acestei pagini web este desfășurată sub numele de ZARA de către **ZARA BUCUREȘTI S.R.L.**, o persoană juridică de naționalitate română cu sediul social în București, Strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 9, biroul nr. 1, sector 2, România, cu numărul de telefon 0800 420 777 și adresa de e-mail: [contact.ro@zara.com](mailto:contact.ro@zara.com), înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București cu nr. J40/15901/2007, cod unic de identificare 22304337, EUID ROONRC. J40/15901/2007.

### 3. DATELE DUMNEAVOASTRĂ ȘI VIZITELE DUMNEAVOASTRĂ PE ACEST SITE WEB

Informațiile sau datele cu caracter personal pe care ni le furnizați vor fi prelucrate în conformitate cu Politicile de protecție a datelor. Prin utilizarea acestui Site web și/sau plasarea unei comenzi de produse prin intermediul [zara.com](http://zara.com), vă exprimați în mod expres și neechivoc consimțământul privind prelucrarea acestor informații și date și declarați că toate informațiile și datele pe care ni le-ați furnizat sunt veridice și exacte și ca ați obținut acordul prealabil scris al titularului informațiilor și/sau datelor, în eventualitatea în care informațiile și datele pe care ni le furnizați prin intermediul Site-ului nu vă aparțin.

### 4. UTILIZAREA SITE-ULUI NOSTRU WEB

Prin utilizarea acestui Site web și/sau plasarea oricărei comenzi de produse prin intermediul acestuia, vă obligați:

1. Să folosiți acest Site web exclusiv pentru a transmite întrebări legitime sau a efectua comenzi legitime.

2. Să nu efectuați nicio comandă falsă sau frauduloasă. În cazul în care avem motive întemeiate să credem că ați efectuat o astfel de comandă, vom avea dreptul să anulăm comanda și să informăm în mod corespunzător autoritățile competente.
3. Să ne furnizați o adresă de e-mail, o adresă poștală și/sau alte date de contact corecte și exacte. În egală măsură, consimțiți să folosim aceste informații pentru a vă contacta în eventualitatea în care acest lucru este necesar (vedeți Politica noastră de confidențialitate).

Dacă nu ne furnizați toate informațiile de care avem nevoie, este posibil să nu putem să finalizăm comanda dumneavoastră.

Prin plasarea unei comenzi prin intermediul Site-ului web, declarați că aveți peste 18 ani și că aveți capacitatea legală de a încheia contracte ferme.

## 5. DISPONIBILITATEA SERVICIULUI

Produsele oferite pe acest Site web sunt disponibile pentru livrare numai pe teritoriul României.

## 6. CUM SE ÎNCHEIE CONTRACTUL

Informațiile prevăzute în Termeni și datele cuprinse în acest Site web nu constituie o ofertă de vânzare, ci o invitație la ofertă (*invitatio ad offerendum*). Nu va exista niciun contract între dumneavoastră și noi în legătură cu niciun produs până în momentul în care comanda dumneavoastră este acceptată în mod expres de către noi. Dacă nu vă acceptăm oferta, iar din contul dumneavoastră au fost retrase deja fonduri, acestea vă vor fi rambursate integral.

Pentru a plasa o comandă, trebuie să urmați procedura online de cumpărare și să dați clic pe „Autorizare plată”. După aceea, veți primi un e-mail de la noi prin care se confirmă primirea comenzii dumneavoastră („**Confirmarea comenzii**”). Vă rugăm să rețineți că acest lucru nu înseamnă că o comandă a fost acceptată, deoarece comanda dumneavoastră constituie o ofertă pe care ne-o faceți cu privire la cumpărarea unuia sau a mai multor produse de la noi. Toate comenzile sunt supuse acceptării de către noi, iar noi vom confirma acceptarea trimițându-vă un e-mail de confirmare a expedierii produsului („**Confirmarea de expediere**”). Un tichet electronic cu detaliile comenzii dvs. va fi atașat la Confirmarea de expediere ("**Tichetul electronic**"). Contractul dintre noi privind cumpărarea unui produs („**Contractul**") se încheie numai atunci când vă trimitem Confirmarea de expediere.

Contractul se va referi numai la acele produse enumerate în Confirmarea de expediere. Nu vom avea obligația de a livra niciun alt produs care a făcut sau ar fi putut face parte din comanda dumneavoastră, până când nu este confirmată expedierea produsului respectiv printr-o Confirmare de expediere separată.

## 7. DISPONIBILITATEA PRODUSELOR

Toate comenzile de produse depind de disponibilitatea produselor respective în stocurile noastre. În acest sens, în eventualitatea în care apar dificultăți de aprovizionare sau dacă produsele nu se mai află în stoc, ne rezervăm dreptul de a vă informa cu privire la produse înlocuitoare de calitate și valoare egale sau superioare, pe care le puteți comanda. Dacă nu doriți să comandați aceste produse înlocuitoare și dacă am primit deja plata aferentă produselor comandate, vă vom rambursa integral orice sume de bani pe care le-ați plătit.

## 8. REFUZUL DE A PRELUCRA O COMANDĂ

Ne rezervăm dreptul de a elimina orice produs de pe acest Site web în orice moment, în mod discreționar și/sau de a elimina sau modifica orice material sau informații de pe acest Site web. Cu toate că depunem toate eforturile pentru a prelucra întotdeauna toate comenzile plasate, pot exista circumstanțe excepționale care să ne oblige să refuzăm prelucrarea unei comenzi după trimiterea mesajului de Confirmare a comenzii și ne rezervăm dreptul de a proceda astfel în orice moment.

Nu vom avea nicio răspundere față de dumneavoastră sau orice parte terță pentru eliminarea oricărui produs de pe acest Site web, pentru eliminarea sau modificarea oricărui material sau conținut de pe acest Site web sau pentru neprelucrarea unei comenzi după ce v-am trimis mesajul de Confirmare a comenzii.

## **9. LIVRARE**

Sub rezerva dispozițiilor din Articolul 7 de mai sus privind disponibilitatea produselor, cu excepția cazurilor în care există circumstanțe extraordinare, vom depune toate eforturile pentru a finaliza comanda dumneavoastră cu produsul (produsele) enumerat(e) în Confirmarea de expediere până la data specificată în Confirmarea de expediere menționată sau, dacă data de livrare estimată nu este specificată, în termenul estimat indicat la selectarea metodei de livrare și, în orice caz, în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data Confirmării comenzii.

Cu toate acestea, pot apărea întârzieri din motive cum ar fi personalizarea produselor, apariția unor circumstanțe neprevăzute sau zona de livrare.

Dacă, dintr-un anumit motiv, nu putem respecta data de livrare, vă vom informa cu privire la această situație și vă vom oferi opțiunea de a menține comanda cu o nouă dată de livrare sau de a anula comanda cu rambursarea întregii sume plătite. Vă rugăm să rețineți că nu livrăm în zilele de sâmbătă și duminică.

În sensul prezenților Termeni, se consideră că „livrarea” a avut loc sau se consideră că a fost „livrată” comanda atunci când dumneavoastră intrați sau o parte terță desemnată de dumneavoastră intră în posesia fizică a produselor, lucru demonstrat de o semnătură de primire a comenzii la adresa de livrare convenită.

În cazul în care comanda de produse nu ajunge la dumneavoastră în timpul de livrare estimat, vă adresăm rugămintea de a ne contacta utilizând următoarele date: numărul de telefon 0800 420 777 și adresa de e-mail: [contact.ro@zara.com](mailto:contact.ro@zara.com).

## **10. IMPOSIBILITATEA DE LIVRARE**

Dacă nu putem să livrăm produsele, din motive neimputabile nouă, după două încercări, vom încerca să găsim un loc sigur unde să lăsăm coletul. Dacă nu putem să găsim un loc sigur, comanda dumneavoastră va fi returnată la depozitul nostru. Vă vom informa în scris despre locul unde se află depozitat coletul și modalitatea, respectiv termenul în care îl puteți ridica. Dacă nu vă veți prezenta la locul de livrare la ora convenită, vă rugăm să ne contactați pentru a stabili o altă dată de livrare.

După 30 de zile calendaristice din momentul în care comanda dumneavoastră este pregătită de livrare, fără să fi fost însă livrată din motive neimputabile nouă, vom considera că doriți să anulați Contractul, iar acesta va fi tratat ca reziliat. Ca urmare a rezilierii Contractului, vă vom rambursa toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția oricărui cost adițional rezultat din selectarea unei metode de livrare alta decât cea mai ieftină metodă obișnuită de livrare oferită de noi), fără nicio întârziere nejustificată și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data de la care considerăm prezentul Contract reziliat.

Vă rugăm să rețineți că depozitarea, transportul și reluarea livrării care derivă din rezilierea Contractului pot presupune un cost adițional și vom avea dreptul de a vă transfera acest cost dumneavoastră.

## **11. TRANSFERUL RISCULUI ȘI AL DREPTULUI DE PROPRIETATE ASUPRA PRODUSELOR**

Toate riscurile legate de produse (inclusiv pierdere și deteriorare) vă vor reveni dumneavoastră din momentul livrării, atunci când dumneavoastră intrați sau când o parte terță desemnată de către dumneavoastră, alta decât curierul, intră în posesia fizică a produselor.

Dreptul de proprietate asupra produselor vi se va transfera dumneavoastră numai după ce primim plata integrală a tuturor sumelor datorate pentru produse, inclusiv a costurilor de livrare, sau la livrare (așa cum este definită în Articolul 9 de mai sus), dacă aceasta are loc la o dată ulterioară. Dreptul legal de proprietate asupra produselor ne va reveni imediat nouă dacă vă rambursăm orice astfel de plată.

## 12. PREȚ ȘI PLATĂ

Prețul fiecărui produs va fi cel menționat periodic pe Site-ul nostru web, cu excepția cazului în care există o eroare evidentă. Cu toate că avem grijă să ne asigurăm că toate prețurile indicate pe Site-ul nostru web sunt corecte, pot apărea erori. Dacă descoperim o eroare de preț la oricare produs(e) din comanda dumneavoastră, vă vom informa cât mai curând cu putință și vă vom oferi opțiunea de a reconfirma comanda la prețul corect sau de a o anula. Dacă nu vă putem contacta, din motive neimputabile nouă, comanda va considerată anulată și, dacă ați plătit deja produsul (produsele), vă vom rambursa întreaga sumă plătită.

Nu avem nicio obligație de a vinde vreun produs la un preț inferior incorect (chiar și în situația în care ați primit din partea noastră Confirmarea de expediere), dacă eroarea de preț este evidentă, inconfundabilă și ar fi putut fi identificată în mod rezonabil de dumneavoastră ca fiind o eroare.

Prețurile afișate pe Site-ul nostru web includ TVA, dar nu includ costurile de livrare, care se vor adăuga la suma totală datorată, așa cum se specifică în Ghidul nostru de cumpărături – Costuri de livrare.

Prețurile pot fi revizuite în orice moment, însă (cu excepțiile menționate mai sus), nicio schimbare potențială nu va afecta vreo comandă a dumneavoastră pentru care, anterior modificării prețurilor, a fost trimisă deja o Confirmare a comenzii.

După ce ați selectat toate produsele pe care doriți să le cumpărați prin adăugarea lor în coșul dumneavoastră, următorul pas este să parcurgeți procesul de finalizare a comenzii și să efectuați plata. Pentru a face acest lucru, trebuie să urmați pașii din procesul de cumpărare, completând sau verificând informațiile solicitate la fiecare pas. Mai mult decât atât, pe toată durata procesului de cumpărare, înainte de a efectua plata, puteți modifica datele comenzii dumneavoastră. Ghidul de cumpărături vă oferă o descriere detaliată a procesului de cumpărare. De asemenea, dacă sunteți un utilizator înregistrat, va fi disponibil un istoric al tuturor comenzilor plasate de dumneavoastră, în secțiunea „Contul meu”.

Puteți plăti utilizând Visa, Mastercard și American Express. Pentru a reduce la minimum riscul de acces neautorizat, datele cardului dumneavoastră de credit vor fi criptate. Odată ce primim comanda dumneavoastră, vom solicita o pre-autorizare a cardului dumneavoastră, pentru a ne asigura că există fonduri suficiente pentru a finaliza tranzacția. Suma va fi retrasă din contul dumneavoastră în momentul în care comanda dumneavoastră părăsește depozitul nostru.

Dacă faceți clic pe „Autorizare plată”, confirmați că vă aparține cardul. Dumneavoastră veți fi unicul răspunzător de orice incidente și prejudicii cauzate nouă sau unor terțe părți ca urmare a faptului că veți fi furnizat date bancare care nu vă aparțin.

Cardurile de credit sunt supuse unor verificări de validare și autorizare de către instituția emitentă. În cazul în care nu primim autorizarea necesară, nu ne vom asuma răspunderea pentru nicio întârziere a livrării produselor comandate sau, după caz, nelivrarea acestora și nu vom mai putea încheia niciun Contract cu dumneavoastră.

Cu toate că ne desfășurăm activitatea în moneda locală și nu vom aplica niciun comision suplimentar și nicio suprataxă, aceasta este o tranzacție internațională și banca dumneavoastră poate percepe taxe suplimentare datorate schimburilor valutare. Din acest motiv, în cazul în care sumele debitate de pe cardul dumneavoastră sau rambursate pe cardul dumneavoastră diferă de prețul afișat la finalizarea comenzii sau de suma confirmată care urma să vă fie rambursată, contactați banca dumneavoastră pentru a primi mai multe informații referitoare la comisioanele bancare percepute pentru o astfel de tranzacție.

## 13. TAXĂ PE VALOAREA ADĂUGATĂ

În conformitate cu normele și reglementările în vigoare, toate cumpărăturile efectuate prin intermediul Site-ului web vor fi supuse taxei pe valoarea adăugată (TVA), cu excepția celor care vor fi livrate direct clienților din Insulele Canare, Ceuta și Melilla.

În acest sens și în conformitate cu Capitolul I din Titlul V al Directivei Consiliului nr. 2006/112/CE din 28 noiembrie 2006, privind sistemul comun al taxei pe valoarea adăugată, se va considera că

locul livrării este statul membru care apare în adresa unde vor fi livrate produsele, iar TVA-ul aplicabil va fi la cota în vigoare în fiecare stat membru unde urmează să fie livrate produsele, potrivit comenzilor plasate.

În conformitate cu normele și reglementările aplicabile în fiecare jurisdicție, regula „taxării inverse” (articolul 194 din Directiva 2006/112) se poate aplica produselor livrate în anumite state membre ale Uniunii Europene în cazul în care clientul este sau este obligat să fie o persoană impozabilă în scopuri de TVA. Dacă acesta este cazul, TVA-ul nu va fi perceput de către noi, cu condiția ca destinatarul să confirme că TVA-ul pentru produsele livrate va fi datorat de către client în conformitate cu procedura de taxare inversă.

În ceea ce privește comenzile care urmează să fie livrate în Insulele Canare și în Ceuta și Melilla, acestea vor fi scutite de TVA, conform dispozițiilor din articolul 146 al Directivei la care se face trimitere mai sus, cu condiția aplicării impozitelor și taxelor vamale relevante, în conformitate cu normele și reglementările în vigoare.

## 14. PLATĂ RAPIDĂ

Funcționalitatea de plată rapidă (denumită în continuare „Plată rapidă”) facilitează cumpărăturile dumneavoastră pe acest Site web pentru că nu este necesar să introduceți datele privind livrarea, facturarea și plata la fiecare cumpărătură. Plata rapidă este disponibilă în secțiunea Vizualizare coș.

Pentru a folosi Plata rapidă, va fi necesar să salvați datele cardului dumneavoastră. Puteți face acest lucru în momentul în care efectuați o plată cu oricare dintre cardurile acceptate pe acest Site web, făcând clic pe opțiunea „Salvare date card”. Această acțiune va avea ca rezultat salvarea următoarelor date ale cardului: numărul cardului, numele titularului cardului exact așa cum apare acesta pe card și data de expirare a cardului.

Pentru a salva datele cardului dumneavoastră și a folosi opțiunea de Plată rapidă, va fi necesar să acceptați Politica de confidențialitate și Condițiile aplicabile.

Dacă sunteți de acord să utilizați Plata rapidă, veți autoriza debitarea cardului care este asociat cu acest instrument pentru toate cumpărăturile plătite astfel. Utilizarea cardului va fi guvernată de termenii acordului scris dintre dumneavoastră și instituția care a emis cardul, în toate situațiile.

Puteți salva datele oricărui carduri doriți să utilizați pentru Plata rapidă, însă în acest scop este necesar să efectuați cel puțin o plată cu fiecare card. Dacă doriți să salvați date pentru mai mult de un card, cardul ale cărui date au fost salvate cel mai recent va fi considerat „cardul dumneavoastră preferat” și acesta va fi debitat în mod implicit în cazul cumpărăturilor efectuate cu opțiunea de Plată rapidă. Cu toate acestea, vă puteți schimba cardul preferat în secțiunea Contul meu din cadrul acestui Site.

Pentru a utiliza Plata rapidă, trebuie doar să faceți clic pe butonul „Plată rapidă” care apare în coșul de cumpărături. Se va deschide imediat un ecran cu informațiile privind livrarea, facturarea și plata pentru cumpărătura dumneavoastră. Informațiile disponibile în acest ecran nu pot fi modificate; așadar, dacă unele informații sunt incorecte, nu finalizați cumpărătura. Pentru a efectua cumpărături utilizând date diferite, nu folosiți serviciul de Plată rapidă.

Vă puteți schimba cardul preferat asociat opțiunii de Plată rapidă în secțiunea Contul meu din cadrul acestei pagini web.

## 15. POLITICA PRIVIND RETURNAREA PRODUSELOR

### 15.1 Dreptul legal de retragere

#### Dreptul de retragere

În cazul în care încheiați acest Contract în calitate de consumator, aveți dreptul de a vă retrage din Contract, în termen de 14 zile calendaristice, fără a furniza vreun motiv.

Perioada de retragere va expira după 14 zile calendaristice începând de la ziua la care intrați dumneavoastră sau o parte terță indicată de dumneavoastră, alta decât transportatorul, în posesia fizică a produselor. În cazul în care comandați printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, perioada de retragere expiră după 14 zile calendaristice începând de la

ziua la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a ultimului produs.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere din Contract, puteți înștiința ZARA, la adresa București, Strada Barbu Văcărescu nr. 201, etaj 9, biroul nr. 1, sector 2, România, la numărul de telefon 0800 420 777, prin trimiterea unui e-mail la: [contact.ro@zara.com](mailto:contact.ro@zara.com) sau scriindu-ne prin intermediul formularului de contact, cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din acest Contract, utilizând o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau e-mail). Puteți folosi și modelul de formular de retragere așa cum este acesta prevăzut în Anexă, însă nu este obligatoriu să faceți acest lucru.

Pentru a nu depăși termenul limită pentru retragere, este suficient să ne trimiteți mesajul dumneavoastră privind exercitarea dreptului dumneavoastră de retragere înainte de expirarea termenului de retragere.

### Efectele retragerii

Dacă vă retrageți din acest Contract, vă vom rambursa toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor adiționale rezultate din selectarea unei metode de livrare alta decât livrarea standard oferită de noi), fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data la care ne-ați comunicat decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul Contract. Vă vom rambursa sumele utilizând aceeași metodă de plată pe care ați utilizat-o dumneavoastră pentru tranzacția inițială. În orice caz, nu veți suporta niciun comision ca rezultat al acestei rambursări.

Fără a aduce atingere celor de mai sus, putem amâna rambursarea până când vom primi înapoi produsele sau până când veți furniza dovezi că ați trimis înapoi produsele, oricare dintre acestea intervine mai întâi.

Veți trimite înapoi sau livra produsele sau le veți preda la orice magazin ZARA din România sau curierului trimis de către noi, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la data la care ne-ați comunicat retragerea din prezentul Contract. Termenul este respectat dacă trimiteți înapoi produsele înainte de expirarea perioadei de 14 zile calendaristice.

Dacă nu ne predați produsele într-un magazin ZARA din România sau dacă nu trimiteți produsele înapoi prin intermediul unui curier trimis de către noi, veți suporta costurile directe cu returnarea produselor.

Dumneavoastră răspundeți doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

## **15.2 Dreptul contractual de retragere**

Pe lângă dreptul de retragere recunoscut în mod legal al consumatorilor și utilizatorilor, menționat în Articolul 15.1 de mai sus, vă acordăm un termen de 30 de zile calendaristice de la data Confirmării de expediere pentru returnarea produselor (cu excepția celor menționate în Articolul 15.3 de mai jos, în cazul cărora dreptul de anulare este exclus).

În cazul în care trimiteți înapoi produsele în termenul contractual prevăzut de dreptul de retragere, dar după ce perioada legală a expirat (a se vedea articolul 15.1. de mai sus), vi se va rambursa numai suma plătită pentru produsele în cauză. Veți fi responsabil pentru costurile directe cu returnarea produselor dacă returnarea nu are loc într-un magazin ZARA din România sau prin intermediul unui curier trimis de către noi (unde este cazul).

Vă puteți exercita dreptul de retragere în conformitate cu prevederea din Articolul 15.1 de mai sus; cu toate acestea, dacă ne informați cu privire la intenția dumneavoastră de a vă retrage din Contract după expirarea termenului legal pentru retragere, ne veți preda produsele, în orice caz, în cel mult 30 de zile calendaristice de la data Confirmării de expediere.

## **15.3 Dispoziții comune**

Nu puteți anula un Contract al cărui obiect este livrarea oricăruia dintre următoarele produse:

- Produse personalizate
- CD-uri cu muzică/DVD-uri fără ambalajul lor original
- Produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de dumneavoastră după livrare.

Dreptul dumneavoastră de a anula un Contract se aplică numai produselor care sunt returnate în aceeași stare în care le-ați primit. Vă rugăm să returnați orice produs folosind sau incluzând ambalajul său original. Trebuie să ne trimiteți și toate cutiile, etichetele, instrucțiunile/documentele (dacă există) și ambalajele originale împreună cu produsul returnat. Nu se va efectua nicio rambursare dacă produsul a fost folosit după desigilare, dacă nu este în aceeași condiție în care a fost livrat sau dacă este deteriorat. În consecință, ar trebui să aveți grijă rezonabilă de produse cât timp se află în posesia dumneavoastră.

Puteți returna orice produs la orice magazin ZARA din țara în care v-a fost livrat produsul sau printr-un curier trimis de noi.

*a) Returnări la orice magazin ZARA*

Puteți returna orice produs la orice magazin ZARA din țara în care v-a fost livrat produsul care are aceeași secțiune de care aparțin produsele pe care doriți să le returnați. În acest caz, trebuie să mergeți la un astfel de magazin și să prezentați, împreună cu produsul, Tichetul electronic care a fost atașat la Confirmarea de expediere și care este, de asemenea, salvat în contul dvs. de pe Site-ul nostru web și în aplicația de telefon Zara. Veți aduce la cunoștința personalului din magazin Tichetul electronic, fie prin afișarea acestuia pe dispozitivul dvs. mobil, în format digital, fie prin prezentarea acestuia în varianta imprimată.

*b) Returnări prin curier*

Atunci când returnați un produs sau mai multe produse prin intermediul unui curier trimis de noi, trebuie să ne contactați folosind formularul web disponibil pe Site, sau telefonic la 0800 420 777 pentru a stabili detaliile pentru ridicarea produsului de la domiciliul dumneavoastră. Trebuie să trimiteți produsul în același colet primit, urmând instrucțiunile din secțiunea „RETURNĂRI” din cadrul acestui site web. În cazul în care ați cumpărat orice produs ca utilizator neînregistrat, puteți solicita telefonic returnările prin intermediul unui curier, apelând 0800 420 777.

Niciuna dintre opțiunile de mai sus nu presupune niciun cost suplimentar pentru dumneavoastră.

În cazul în care nu doriți să folosiți niciuna dintre metodele gratuite de returnare disponibile, veți fi responsabil pentru costurile de returnare. Vă rugăm să rețineți că, dacă doriți să returnați produsele cu ramburs, vă putem solicita plata oricărui cost suportat în legătură cu o astfel de returnare.

Vom analiza integral produsul returnat și vă vom informa cu privire la dreptul de a vi se rambursa contravaloarea (dacă acesta există). Costurile de livrare vă vor fi rambursate atunci când vă exercitați dreptul de retragere în termenul legal și când toate produsele din care constă coletul respectiv sunt returnate.

Vom efectua rambursarea sumei plătite de dumneavoastră cât mai curând cu putință, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în cel mult 14 zile calendaristice de la data la care ne-ați înștiințat cu privire la intenția dumneavoastră de a vă retrage din Contract. Fără a aduce atingere celor de mai sus, putem amâna rambursarea până când vom primi înapoi produsele sau până când veți furniza dovezi că ați trimis înapoi produsele, oricare dintre acestea intervine mai întâi.

Vă vom rambursa orice sumă primită de la dumneavoastră folosind aceeași metodă utilizată de dumneavoastră pentru a efectua plata.

Dumneavoastră vă veți asuma costul și riscul legate de returnarea produselor în cazul în care nu ați ales una dintre opțiunile gratuite de returnare, așa cum se indică mai sus.

Dacă aveți vreun dubiu, vă rugăm să ne contactați prin intermediul formularului web disponibil pe Site, sau telefonic, la numărul 0800 420 777.

#### 15.4 Returnări de produse defecte

În cazul în care considerați că produsul nu este conform cu Contractul în momentul livrării, trebuie să ne contactați imediat prin intermediul formularului nostru web disponibil pe Site, și să furnizați datele despre produs și deteriorarea pe care o prezintă. Alternativ, ne puteți contacta telefonic la numărul 0800 420 777 ca să vă oferim instrucțiuni.

Puteți returna produsul în orice magazin ZARA din țara în care v-a fost livrat, împreună cu Tichetul electronic pe care îl puteți prezenta în format digital pe dispozitivul dvs. mobil sau pe care îl puteți imprima sau îl puteți înmâna unui curier trimis de noi.

Odată ce primim produsul returnat, îl vom analiza integral și vă vom informa cu privire la dreptul de a vi se înlocui produsul sau de a vi se rambursa contravaloarea (dacă acesta există) printr-un e-mail, într-o perioadă rezonabilă de timp. Rambursarea sau înlocuirea va avea loc cât mai curând cu putință, fără întâzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care v-am confirmat printr-un e-mail că aveți dreptul la o rambursare sau înlocuire pentru produsul neconform.

În cazul în care produsele prezintă orice defect, vă vom rambursa contravaloarea integrală a acestora, precum și costurile de livrare suportate de dumneavoastră pentru primirea produselor respective. Vă vom rambursa întotdeauna toate sumele folosind aceeași metodă utilizată de dumneavoastră pentru a efectua plata.

Această prevedere nu vă afectează drepturile legale prevăzute de reglementările în vigoare.

#### 16. RĂSPUNDERE ȘI DECLINAREA RĂSPUNDERII

Cu excepția situației în care se specifică în mod expres contrariul în acești Termeni, răspunderea noastră în legătură cu orice produs cumpărat prin intermediul Site-ului nostru web este strict limitată la prețul de cumpărare al produsului respectiv.

Fără să aducă atingere celor de mai sus, nicio prevedere din acești Termeni nu va exclude sau limita în niciun mod răspunderea noastră:

1. Pentru deces sau vătămare corporală cauzată de neglijența noastră;
2. Pentru fraudă sau falsificare frauduloasă sau
3. Pentru orice chestiune pentru care ar fi ilegal sau nelegitim ca noi să ne excludem sau să ne limităm răspunderea sau să încercăm să ne excludem sau să ne limităm răspunderea.

Fără a aduce atingere alineatului de mai sus și în măsura maximă permisă de lege, dacă nu se precizează contrariul în acești Termeni, nu ne asumăm nicio răspundere pentru următoarele, indiferent de origine:

- (i) pierderea de venituri sau câștiguri;
- (ii) pierderea de afaceri;
- (iii) pierderea de profituri sau contracte;
- (iv) pierderea de economii anticipate;
- (v) pierderea de date și
- (vi) pierderi de timp de gestionare sau de lucru.

De asemenea, nu veți putea solicita angajarea răspunderii noastre în cazul în care imposibilitatea de a livra produsele comandate sau de a ne îndeplini oricare dintre obligațiile care ne revin conform acestor Termeni este consecința apariției unui Eveniment de forță majoră, astfel cum este reglementat la Articolul 23 de mai jos.

Datorită naturii deschise a acestui Site web și a potențialului de producere a unor erori la stocarea și transmiterea informațiilor digitale, nu garantăm precizia și siguranța informațiilor transmise către sau obținute din acest Site web, dacă nu se prevede în mod expres contrariul pe acest Site web.



Toate descrierile produselor, informațiile și materialele publicate pe acest Site web sunt furnizate „ca atare” și fără garanții explicite, implicite sau de altă natură, cu excepția celor stabilite de lege. În acest sens, dacă încheiați Contractul în calitate de consumator sau utilizator, ne asumăm obligația de a livra produse care sunt în conformitate cu Contractul și ne asumăm răspunderea față de dumneavoastră pentru orice lipsă de conformitate care există la momentul livrării. Se consideră că produsele sunt în conformitate cu Contractul dacă acestea: (i) sunt conforme cu descrierea furnizată de către noi și posedă aceleași calități pe care le-am prezentat pe acest Site web; (ii) sunt adecvate scopurilor pentru care produsele de tipul respectiv sunt utilizate în mod normal și (iii) prezintă parametrii de calitate și performanță care sunt normali la produsele de același tip și la care vă puteți aștepta în mod rezonabil.

Putem fi trași la răspundere dacă lipsa de conformitate apare în termen de doi ani de la data de livrare a produsului. Până la proba contrarie, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la data de livrare a produsului se presupune a fi existat la momentul livrării acestuia, cu excepția situației în care această presupunere nu este compatibilă cu natura produsului sau lipsa de conformitate.

În măsura maximă permisă de lege, dar fără a exclude nimic din ceea ce nu poate fi exclus în mod legal în cazul consumatorilor, prin prezenții Termeni negăm toate celelalte garanții de orice fel.

Produsele pe care le comercializăm și în special produsele artisanale prezintă adesea caracteristicile materialelor naturale utilizate la fabricarea acestora. Aceste caracteristici, cum ar fi variațiile de fibră, textură, noduri și culoare, nu pot fi considerate defecte sau deteriorări. Din contră, trebuie să vă așteptați ca acestea să existe și să le apreciați. Selectăm numai produse de cea mai înaltă calitate, însă caracteristicile naturale nu pot fi evitate și trebuie să fie acceptate ca făcând parte din spectrul individual al produsului.

Nicio prevedere din această clauză nu vă va afecta drepturile legale pe care le aveți în calitate de consumator și/sau utilizator sau dreptul de a vă retrage din Contract.

## **17. PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

Recunoașteți și sunteți de acord că toate drepturile de autor, mărcile înregistrate și alte drepturi de proprietate intelectuală asupra tuturor materialelor sau conținuturilor care sunt furnizate ca parte din acest site web ne vor reveni în continuare și întotdeauna nouă sau licențiatorilor noștri. Aveți dreptul de a folosi acest material numai cu acordul prealabil, expres furnizat de către noi sau de către licențiatorii noștri. Acest lucru nu vă împiedică să utilizați acest Site web în măsura în care este necesar să faceți o copie a datelor oricărei comenzi sau ale Contractului.

## **18. VIRUȘI, HACKING ȘI ALTE INFRAȚIUNI CIBERNETICE**

Nu este permis să faceți abuz de acest site web introducând în mod deliberat viruși informatici de tip hardware și software, precum și orice alte programe informatice neautorizate sau orice alt material care este rău intenționat sau dăunător din punct de vedere tehnologic. Este interzis să efectuați orice încercare de a avea acces neautorizat la acest Site web, la serverul care găzduiește acest Site sau la orice alt server, computer sau bază de date asociată cu Site-ul nostru web. Vă asumați obligația de a nu ataca acest site web prin intermediul unui atac de tip „refuz de serviciu” sau al unui atac de tip „refuz de serviciu” distribuit.

Prin încălcarea acestei prevederi puteți comite o infracțiune în temeiul reglementărilor aplicabile. Vom raporta orice astfel de încălcare autorității competente de aplicare a legii și vom coopera cu autoritatea corespunzătoare pentru a face cunoscută identitatea hackerului. De asemenea, în eventualitatea unei astfel de încălcări, dreptul dumneavoastră de a utiliza acest Site web va înceta cu efect imediat. De asemenea, noi vom efectua toate demersurile necesare pentru a restricționa accesul dumneavoastră la Site pe durata maxima permisă de lege.

Nu ne asumăm nicio răspundere pentru nicio pierdere sau daună cauzată de un atac de tip „refuz de serviciu”, virus sau orice alt software sau material care este rău intenționat sau dăunător din punct de vedere tehnologic pentru computerul, echipamentele, datele sau materialele dumneavoastră ca urmare a utilizării acestui Site web sau a descărcării conținutului acestuia sau al altor site-uri web spre care vă redirecționează acest Site web.

## 19. LINK-URI DIN SITE-UL NOSTRU WEB

Site-ul nostru web poate conține link-uri către alte site-uri web sau materiale ale unor părți terțe; astfel de linkuri sunt furnizate numai în scop informativ și nu avem niciun control asupra conținutului site-urilor web și materialelor respective. În consecință, nu ne asumăm nicio răspundere pentru nicio pierdere sau daună care poate decurge din utilizarea unor astfel de link-uri.

## 20. COMUNICĂRI SCRISE

Legile aplicabile prevăd ca o parte din informațiile sau comunicările pe care vi le trimitem să fie în scris. Prin utilizarea acestui Site web, vă exprimați acceptul să comunicați cu noi în principal prin mijloace electronice. Vă vom contacta prin e-mail sau vă vom furniza informații prin publicarea de notificări pe Site-ul nostru web. În scopuri contractuale, vă exprimați acordul cu utilizarea acestui mijloc electronic de comunicare și recunoașteți că toate contractele, notificările, informațiile și alte comunicări pe care vi le trimitem prin mijloace electronice respectă orice cerință legală care prevede efectuarea în scris a comunicărilor. Această condiție nu vă afectează drepturile legale.

## 21. NOTIFICĂRI

Recomandarea noastră este să ne transmiteți, de preferință, toate notificările prin intermediul formularului nostru de contact. În temeiul prevederilor din Articolul 20 de mai sus și cu excepția cazului în care se menționează contrariul, vă putem trimite notificări fie la adresa de e-mail, fie la adresa poștală pe care ne-o furnizați atunci când plasați o comandă.

Notificarea va fi considerată primită și comunicată în mod corespunzător imediat când este publicată pe Site-ul nostru web, în 24 de ore de la trimiterea unui e-mail sau după trei zile de la data expedierii unei scrisori prin poștă. Pentru a dovedi că o notificare a fost comunicată, este suficientă o dovadă, în cazul scrisorilor, că acestea au fost adresate, ștampilate și depuse la poștă în mod corespunzător, iar în cazul unui e-mail, că acesta a fost trimis la adresa specificată a destinatarului.

## 22. TRANSFERUL DREPTURILOR ȘI OBLIGAȚIILOR

Contractul încheiat între noi și dumneavoastră are un caracter obligatoriu pentru noi, dumneavoastră și succesorii și agenții noștri și ai dumneavoastră.

Nu puteți transfera, cesiona, greva sau înstrăina în niciun alt mod un Contract sau oricare dintre drepturile sau obligațiile dumneavoastră care decurg din acesta, fără a obține în prealabil acordul nostru scris.

Noi putem transfera, cesiona, greva, subcontracta sau înstrăina în orice alt mod un Contract sau oricare dintre drepturile sau obligațiile noastre care decurg din acesta, în orice moment de pe durata Contractului. Pentru evitarea oricărei ambiguități, orice astfel de transfer, cesionare, grevare sau altă înstrăinare nu va afecta drepturile dumneavoastră legale în calitate de consumator și nu va anula, reduce sau limita în niciun alt mod orice garanție pe care v-am acordat-o, în mod expres sau implicit.

## 23. EVENIMENTE DE FORȚĂ MAJORĂ

Nu vom fi trași la răspundere sau responsabili pentru nicio nerespectare sau întârziere în îndeplinirea oricăreia dintre obligațiile pe care ni le-am asumat printr-un Contract, dacă aceasta este cauzată de evenimente care se află în afara controlului nostru rezonabil („**Eveniment de forță majoră**”).

Un Eveniment de forță majoră va include orice act, eveniment, neexecutare, omisiune sau accident care se află în afara controlului nostru rezonabil și va include în mod deosebit (fără limitare) următoarele:

1. Greve, șomaj tehnic sau alte acțiuni sindicale.
2. Rebeliune civilă, revoltă, invazie, atac terorist sau amenințare teroristă, război (declarat sau nu), amenințare sau pregătire de război.
3. Incendiu, explozie, furtună, inundație, cutremur, surpare de teren, epidemie sau orice alt dezastru natural.

4. Imposibilitatea de a folosi căile ferate, transportul maritim, transportul aerian, transportul auto sau alte mijloace de transport public sau privat.
5. Imposibilitatea de a folosi rețelele de telecomunicații publice sau private.
6. Acte, decrete, legislație, reglementări sau restricții impuse de orice guvern.
7. Orice grevă, defectare sau accident care afectează transportul maritim, sistemul poștal sau transportul relevant de alt tip.

Executarea obligațiilor noastre care decurg din orice Contract va fi considerată suspendată pe durata Evenimentului de forță majoră și vom beneficia de o prelungire a termenului pentru a ne executa obligațiile de pe durata Evenimentului de forță majoră. Vom utiliza mijloacele noastre rezonabile pentru a opri Evenimentul de forță majoră sau pentru a găsi o soluție prin care să ne putem executa obligațiile contractuale în pofida Evenimentului de forță majoră.

În cazul în care Evenimentul de forță majoră durează mai mult de 3 luni, Contractul încheiat de noi va înceta de drept. Ca urmare a încetării Contractului, vă vom rambursa toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare, dacă va fi cazul (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri exagerate și, în orice caz, în maximum 14 zile calendaristice de la data la care considerăm acest Contract ca fiind încetat.

## **24. RENUNȚARE**

În cazul în care, în orice moment de pe durata Contractului, ometem să insistăm asupra executării stricte de către dumneavoastră a obligațiilor care decurg dintr-un Contract sau din oricare dintre acești Termeni și/sau dacă ometem să ne exercităm oricare dintre drepturi sau să formulăm căile de atac la care avem dreptul în temeiul acestui Contract sau al acestor Termeni, acest lucru nu va reprezenta o renunțare din partea noastră la aceste drepturi sau căi de atac sau o limitare a acestora și nu vă va exonera de respectarea obligațiilor în cauză.

O renunțare din partea noastră privind orice neîndeplinire a unei obligații nu va constitui o renunțare din partea noastră la nicio altă neîndeplinire ulterioară a obligațiilor care decurg din Contract sau Termeni.

Nicio renunțare din partea noastră la oricare dintre acești Termeni sau la orice drept sau cale de atac care decurge din Contract nu va produce efecte, cu excepția situației în care se specifică în mod expres că este vorba despre o renunțare și vă este comunicat în scris acest lucru, în conformitate cu prevederile paragrafului referitor la Notificări de mai sus.

## **25. ANULARE PARȚIALĂ**

În cazul în care o autoritate competentă va considera că oricare dintre acești Termeni este nevalid, nelegal sau inaplicabil sau că oricare prevedere dintr-un Contract este nevalidă, nelegală sau inaplicabilă într-o anumită măsură, se va separa în măsura stabilită termenul, condiția sau prevederea în cauză de restul termenilor, condițiilor și prevederilor, iar aceștia din urmă vor continua să aibă validitate în măsura maximă permisă de lege.

## **26. INTEGRALITATEA CONTRACTULUI**

Acești Termeni și orice document la care se face trimitere în mod expres constituie acordul integral dintre dumneavoastră și noi în ceea ce privește obiectul oricărui Contract și înlocuiește orice alt acord, orice altă înțelegere sau orice alt aranjament anterior verbal sau scris dintre dumneavoastră și noi.

Atât noi, cât și dumneavoastră, declarăm că, prin încheierea prezentului Contract, nici dumneavoastră și nici noi nu ne-am bazat pe nicio declarație, pe niciun angajament sau pe nicio promisiune făcută de cealaltă parte sau implicită în orice s-a spus sau s-a scris în timpul negocierilor dintre dumneavoastră și noi înainte de încheierea Contractului prezent, cu excepția situațiilor menționate în mod expres în acești Termeni.

Nici dumneavoastră și nici noi nu avem dreptul de a apela la căi de atac în cazul oricărei declarații neadevărate făcute verbal sau în scris de cealaltă parte, înainte de data încheierii vreunui Contract (cu excepția situației în care o asemenea declarație neadevărată a fost făcută în mod fraudulos), iar cealaltă parte are dreptul la o cale de atac doar în cazul încălcării contractului, așa cum se prevede în acești Termeni.

## **27. DREPTUL NOSTRU DE A MODIFICA ACEȘTI TERMENI**

Avem dreptul de a revizui și modifica acești Termeni în mod ocazional și discreționar.

Vă veți supune politicilor și Termenilor în vigoare în momentul în care utilizați acest Site web sau comandați produse de la noi, cu excepția situației în care se solicită aplicarea vreunei schimbări a acestor politici, Termeni sau a Declarației de confidențialitate prin lege sau de către o autoritate guvernamentală, caz în care orice potențială modificare se va aplica și în cazul comenzilor plasate anterior de către dumneavoastră.

## **28. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA**

Utilizarea Site-ului nostru web și Contractele pentru cumpărarea produselor încheiate prin intermediul acestui Site web vor fi guvernate de legislația română.

Orice litigiu care decurge din sau în legătură cu folosirea Site-ului web sau în legătură cu aceste Contracte va fi supus jurisdicției neexclusive a instanțelor romane.

Dacă încheiați contractul în calitate de consumator, nicio prevedere din această clauză nu vă va afecta drepturile legale prevăzute de legislația locală în vigoare.

## **29. FEEDBACK**

Așteptăm cu interes comentariile și feedbackul dumneavoastră. Vă rugăm să ne trimiteți feedbackul, comentariile și sugestiile dumneavoastră prin intermediul formularului nostru de contact.

## **ANEXĂ**

### **Model de formular de retragere**

*(prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)*

Către **ZARA BUCUREȘTI S.R.L.**, care funcționează sub denumirea comercială de ZARA (email: contact.ro@zara.com )

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse:

Comandate la/primite la (\*)

Numele consumatorului

Adresa consumatorului

Semnătura consumatorului *(doar în cazul în care acest formular este notificat în scris)*

Data

*(\*) A se elimina după caz*