

# KÖPVILLKOR

## ZARA SVERIGE

### 1. INLEDNING

Detta dokument (tillsammans med de dokument som nämns här i) utgör de villkor som styr användningen av denna webbplats [www.zara.com/se](http://www.zara.com/se) och inköp av produkter på den (nedan kallade "Köpvillkoren").

Vi uppmanar dig att noggrant läsa igenom Köpvillkoren, vår Policy för cookies och vår Sekretesspolicy (nedan gemensamt benämnda "Policys för Dataskydd") innan du använder denna webbplats. När du använder webbplatsen eller gör en beställning på den, är du medveten om att du är bunden av dessa Köpvillkor och Policys för Dataskydd, så om du inte accepterar våra Köpvillkor eller Policies för Dataskydd bör du inte använda denna webbplats.

Dessa Köpvillkor kan komma att ändras. Det är ditt ansvar att återkommande läsa igenom dem, eftersom de förhållandena som gäller vid ingåendet av varje enskilt Köp (definieras längre ned) ska vara utgångspunkten för tillämpningen av Köpvillkoren.

Om du har några frågor om Köpvillkoren eller Policys för Dataskydd är du välkommen att kontakta oss genom att använda Kontaktformuläret som finns på vår webbplats/app. Köpet (enligt definition nedan) kan efter ditt val verkställas på något av de språk på vilka Köpvillkoren finns tillgängliga på denna webbplats.

### 2. VÅRA UPPGIFTER

Försäljning på denna webbplats utförs under varumärket "ZARA" och under varumärket "ZARA HOME" av ITX Sverige AB (556569-8577), med registrerad adress Klara Norra Kyrkogata 29, 111 22 Stockholm, Sverige.

### 3. DINA PERSONUPPGIFTER OCH BESÖKSUPPGIFTER

Den information eller personuppgifter som du lämnar till oss ska behandlas i enlighet med våra Policies för Dataskydd. När du använder denna webbplats, samtycker du till behandling av personuppgifter och information samt att dessa är korrekta och sanningsenliga.

### 4. ANVÄNDNING AV VÅR WEBBPLATS

När du använder denna webbplats samt när du genomför beställningar på den samtycker du till:

- i. Att endast använda webbplatsen för att göra juridiskt giltiga förfrågningar och beställningar.
- ii. Att inte göra några falska eller bedrägliga beställningar. Om en beställning av denna typ rimligen anses ha gjorts, förbehåller vi oss rätten att avbryta den och informera berörda myndigheter.
- iii. Ge oss din e-postadress, postadress och / eller andra kontaktuppgifter sanningsenligt och exakt. Du godkänner också att vi kan använda denna information för att kontakta dig vid behov (se vår Sekretesspolicy).

Om du inte ger oss all information vi behöver, kan du inte göra din beställning. När du gör en beställning på vår hemsida, uppger du att du är över 18 år och är rättsligt behörig att träffa bindande avtal.

## **5. TJÄNSTERNAS TILLGÄNGLIGHET**

De produkter som erbjuds på denna webbplats är enbart tillgängliga för leverans till adresser inom Sverige. Om du beställer en produkt från den här webbplatsen från ett annat EU land så kommer de beställda produkterna likafullt levereras till en butik eller adress i Sverige.

## **6. INGÅENDE AV AVTAL**

Informationen i dessa Köpvillkor och de uppgifter som finns på denna webbplats utgör inte ett köperbjudande utan en inbjudan att lämna anbud. Inget avtal ska anses ha uppkommit mellan dig och oss förrän din beställning har blivit mottagen och bekräftad av oss. Om dock beställningen redan lämnats och kontot debiterats så ska sådan summa återbetalas i sin helhet.

För att lägga en beställning ska du gå igenom köprocessen och klicka på "Authorize payment" (Godkänn betalning). Efter detta kommer du att få en e-post som bekräftar mottagandet av din beställning ("Beställningsbekräftelsen"). Observera att detta inte innebär att din beställning slutgiltigt har godkänts eftersom den utgör ett erbjudande från dig till oss om att köpa en eller flera produkter. Alla beställningar är villkorade av vårt godkännande vilket anses som lämnat när du mottager en e-post med bekräftelse på att beställningen har skickats ("Leveransbekräftelsen"). Med Leveransbekräftelsen kommer även en digital fraktsedel med specifikationer kring din beställning att bifogas. Avtalet oss emellan för köp av en produkt (Köpvärdet) blir formaliserat först när du mottager Leveransbekräftelsen.

Endast de produkter som anges i Leveransbekräftelsen ska omfattas av avtalet. Vi är inte skyldiga att leverera någon annan produkt som inte har beställts förrän vi har bekräftat i en Leveransbekräftelse att sådana har skickats.

## **7. PRODUKTERNAS TILLGÄNGLIGHET**

Alla beställningar är villkorade av tillgänglighet av densamma. I enlighet med detta förbehåller vi oss rätten att informera dig om ersättningsprodukter av samma eller högre kvalitet och värde som du kan beställa om det finns svårigheter när det gäller leverans av vissa varor eller varan i fråga är slut på lagret. Om du inte vill beställa ersättningsprodukter, kommer vi att återbetala alla belopp som du har betalat.

## **8. VÄGRAN ATT BEHANDLA EN BESTÄLLNING**

Vi förbehåller oss rätten att när som helst ta bort någon produkt från webbplatsen och att ta bort eller ändra det material eller innehåll som återfinns på densamma.

Även om vi alltid kommer att göra allt vi kan för att behandla alla beställningar, kan det finnas särskilda omständigheter som tvingar oss att vägra behandla en beställning även efter att ha skickat Beställningsbekräftelsen. Detta är en rätt som vi vid varje tillfälle förbehåller oss rätten till.

Vi ska inte hållas ansvariga gentemot dig eller någon tredje part då vi tar bort en produkt från denna webbplats eller då vi tar bort eller ändrar något material eller innehåll på webbplatsen; inte heller om vi väljer att inte behandla en beställning efter att ha skickat Beställningsbekräftelsen.

## **9. LEVERANS**

### **9.1 Standardleverans**

Oaktat kapitel 7 ovan beträffande produkters tillgänglighet och med reservation för extraordinära omständigheter, kommer vi att sträva efter att skicka beställningen med den/de produkt/produkter som anges i respektive Leveransbekräftelse före den dag som anges i densamma, eller om inget leveransdatum är angivet inom den uppskattade tidsram som anges vid val av leveranssätt, och i varje fall som längst inom en period av 30 dagar från dagen för Beställningsbekräftelsen.

Trots detta kan förseningar komma att uppstå på grund av individuellt anpassade produkter, oförutsedda omständigheter eller särskilda omständigheter som har att göra med platsen för leverans. Beträffande det virtuella presentkortet så kommer det att levereras den dag som du lagt din beställning.

Om vi av någon anledning inte kan leverera på angivet leveransdatum så kommer vi att informera dig om detta och erbjuda dig att antingen fullfölja köpet, komma överens om ett nytt leveransdatum, eller häva köpet med full återbetalning av redan betalda belopp. Notera att vi inte gör hemleveranser på lördagar eller söndagar, utom när det gäller det virtuella presentkortet som kommer att levereras den dag som angivits av dig. Vid tillämpningen av dessa Köpvillkor ska "leverans" anses ha ägt rum eller beställningen blivit "levererad" när du eller en tredje part som du anger dock ej transportföretag tar produkten alternativt den sista produkten vid beställning av flera produkter med en beställning, i fysisk besittning, vilket anses bekräftat genom undertecknande av leveranssedeln på avtalad leveransadress. Om du hämtar upp produkten vid en av våra butiker ska du uppvisa den QR-kod som medföljde e-fraktsedeln för skanning, varefter du kan hämta upp produkten.

Det virtuella presentkortet kommer anses levererat enligt Användarvillkoren för presentkort och i varje fall vid tidpunkten som det skickats till den e-postadress som du angivit.

### **9.2 "Instant Delivery"**

Om du väljer att plocka upp din beställning i butik, och då valda butik är ansluten till servicen "Instant Delivery", så kan beställningen levereras tidigare än det datum som angivits på vår webbplats.

Om du endast har beställt ZARA-varor och valt leverans i butiken kan vi senare meddela dig att vår "Instant Delivery" -tjänst är tillgänglig för varorna i din beställning.

Om Instant Delivery har aktiverats av butiken för din beställning samt processats, så kommer vi meddela dig om tidpunkt för upphämtning. Du kan själv hämta din beställning (mot uppvisande av ordernummer samt ID-handling), eller via bemyndigat ombud, i vilket fall ombudet ska uppvisa ordernummer och ID-handling.

Försäljning av produkter via Instant Delivery utförs av ITX Sverige AB (556569-8577) med registrerad adress på Klara Norra Kyrkogata 29, 111 22 Stockholm, Sverige, tel. Nr. 46 8 545 22 900. Eftersom detta utgör distansförsäljning är dessa villkor tillämpliga för köpet via Instant Delivery med förbehåll för eventuella andra tillämpliga regler.

## **10. OFÖRMÅGA ATT LEVERERA**

Om det är omöjligt för oss att leverera enligt din beställning, kommer vi att försöka hitta en säker plats för avlämnande. Om vi inte kan hitta en sådan säker plats kommer din beställning att återsändas till vårt lager. Vi kommer också att skicka ett meddelande till dig där vi förklarar var din beställning befinner sig och vad som behöver göras för att få det levererat igen. Om du inte kommer att vara på plats för leverans på avtalad tid, ber vi dig att kontakta oss för att anordna leverans på en annan dag.

Om vi inte lyckas leverera din beställning inom 30 dagar från den dag då din beställning var klar för leverans av skäl som inte är hänförliga till oss, kommer vi att utgå ifrån att du vill häva Köpavtalet. Som konsekvens av att du häver Köpavtalet kommer vi att återbetala det du har betalat inklusive leveranskostnader (undantaget kostnader hänförliga till ett annat, dyrare leveranssätt än det som vi erbjuder) utan dröjsmål. Vi kan komma att göra avdrag för returkostnader i enlighet med dessa villkor.

Var vänlig notera att vi kan komma att kräva kostnader som din hävning av Köpavtalet har orsakat oss, till exempel i form av porto- och leveranskostnader.

Denna bestämmelse gäller inte för det virtuella presentkortet vars leverans styrs av bestämmelserna i Användarvillkor för presentkort och bestämmelserna i kapitel 9 ovan.

## **11. ÖVERFÖRING AV RISK OCH ÄGANDERÄTT AV PRODUKT**

Risken för varan övergår vid mottagandet. Äganderätten till varan övergår när vi fått full betalning av alla förfallna belopp i förhållande till densamma, inklusive leveransavgifter, eller vid tidpunkten för leverans (enligt definitionen i punkt 9 ovan), om överenskommet att så skulle ske vid en senare tidpunkt.

Vid retur av en produkt övergår ansvaret till oss då vi tar emot produkten från dig som kund; eller när vi tar emot den på vår adress från ombud som arrangerats av dig. Vi tar inget ansvar och står inte för några kostnader som kommer av att de leveransalternativ som vi erbjuder för att skicka tillbaka produkter, används för något annat än retur av en produkt som beskrivet nedan.

## **12. PRIS OCH BETALNING**

De gällande priserna på produkterna kommer alltid vara de som är angivna på vår webbplats, utom i de fall då det är uppenbart att prisangivelsen är felaktig. Även om vi gör allt vi kan för att säkerställa att priserna på webbplatsen är korrekta så kan felaktigheter uppstå. Om vi upptäcker att ett fel har skett i prisangivelser rörande de produkter som du har beställt, kommer vi att informera dig så snart som möjligt och ge dig möjlighet att antingen bekräfta din beställning en andra gång till rätt pris eller att avbryta den. Om vi inte kan kontakta dig kommer beställningen betraktas som avbruten och alla redan gjorda betalningar kommer att återbetalas fullt ut till dig.

Vi är inte skyldiga att ge dig någon produkt till det felaktiga lägre priset (även om vi har skickat Leveransbekräftelsen) om felet i prissättningen är så pass uppenbart att du rimligen borde ha insett att prissättningen skett genom misstag.

Priserna på hemsidan är inklusive moms, men exklusive leveransavgifter vilka läggs till det totala priset som beskrivet i vår Köpguide - Leveransavgifter.

Priserna för våra produkter kan komma att ändras men förutom i de fall som beskrivs ovan så påverkar sådana förändringar inte de beställningar för vilka Leveransbekräftelse har skickats. När du har valt de produkter som du vill köpa kommer de att läggas till i din kundvagn och nästa steg blir att genomföra betalningen. Följ köpprocessens olika steg och ange den information som efterfrågas. Du kan alltid ändra informationen i din beställning under pågående köpprocess innan betalning sker. En detaljerad beskrivning av köpprocessen återfinns i vår Köpguide. Om du är en registrerad användare kan du också granska samtliga tidigare lagda beställningar under Mitt konto.

Som betalningsmetod kan du använda Visa, Mastercard, American Express, Klarna, PayPal, Apple Pay (via IOS App) och Swish. Dessutom kan du helt eller delvist genomföra betalningen med ett presentkort eller en voucher från ZARA utfärdad av ITX Sverige AB. Väljer du att betala med Swish kommer din swishbetalning hanteras av Handelsbanken ([www.handelsbanken.com](http://www.handelsbanken.com)). För information om hur Handelsbanken eller övriga betalningsleverantörer hanterar dina personuppgifter i samband med en betalning hänvisas till respektive betalningsleverantörs hemsida. Observera att det inte går att använda alternativet **Storleksändring** i avsnitt 15.5 då köp genomförts med Klarna, PayPal eller Apple Pay.

Du informeras härmed om att Fashion Retail, S.A. med adress Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spain) moms nr. A-70301981, kommer att hantera betalningar och återbetalningar för ITX Sverige AB (556569-8577) avseende transaktioner på denna hemsida.

För att minimera risken att utomstående får tillgång till dina kreditkortsuppgifter kommer dessa att krypteras. När vi har mottagit din beställning kommer vi att göra en reservation på ditt kort för att säkerställa att det finns tillräckligt med betalmedel för att slutföra transaktionen. Ditt kort kommer att debiteras den tidpunkt som din beställning lämnar vårt lager. När du klickar på "Godkänn betalning" bekräftar du att kreditkortet är ditt eller att du är den rättmätige innehavaren av presentkortet eller vouchern.

Kreditkort förutsätter bekräftelse och godkännande av utfärdaren av kortet, och om utfärdaren inte godkänner betalningen så kommer vi inte kunna ingå Köpavtal med dig och kan inte hållas ansvariga för att leverans inte kan ske.

Du godtar att den faktura för betalning som ställs ut för köpet levereras i elektronisk form. Du kan dock när som helst välja att istället få fakturan skickad till dig i pappersform.

### **Beställning och betalning via elektroniska enheter i butik**

Om du gör din beställning via en av de elektroniska enheter som är tillgängliga för detta ändamål i vissa butiker ska du följa stegen i inköpsprocessen som visas på enheten, slutföra eller bekräfta efterfrågad information i varje steg. Under processen kan du före betalning ändra detaljerna i din beställning. Du väljer betalningsmetod samt om du vill ha ett presentkort (om tillgängligt) eller inte, innan du bekräftar beställningen. Observera att beställningen blir bindande då du trycker på knappen "Authorize Payment" (Godkänn betalning) på skärmen, och beställningen betalas därefter.

Betalning kan ske med Visa, Mastercard eller American Express, och bestämmelserna ovan gäller rörande bekräftelse på att kortet tillhör dig. Observera att presentkort inte kan användas som betalningsmetod då du lägger en beställning via en elektronisk enhet i butik. Du kan också erbjudas att betala beställningen vid kassan, i vilket fall din betalning kan göras med något av betalningsmedel som butiken erbjuder.

## **13. ATT HANDLA SOM TILLFÄLLIG BESÖKARE**

Webbplatsen gör det möjligt att handla produkter som tillfällig besökare. Vid sådant köp kommer vi endast att efterfråga sådan information som är avgörande för att processa din beställning. När du slutför köpet kommer du att erbjudas möjligheten att registrera dig som användare eller att fortsätta som tillfällig besökare utan registrering.

## 14. MERVÄRDESSKATT

Till alla köp på denna webbplats/app tillkommer aktuell sats för mervärdesskatt (moms). Priserna på denna webbplats/app anges inklusive moms.

## 15. BYTES- OCH ÅNGERRÄTT

### 15.1 Lagstadgad ångerrätt

#### Ångerrätt

Om du ingår Köpavtal som konsument har du rätt att frånträda Köpavtalet inom 14 dagar utan att ange något skäl.

Ångerfristen löper ut 14 dagar från den dag då du eller en tredje part, dock ej transportföretaget, som du anger, tar produkten i fysisk besittning. Alternativt, vid en enskild beställning av flera produkter som levereras separat, 14 dagar från den dag då den sista produkten togs i besittning.

För att utnyttja ångerrätten kan du meddela oss på ITX Sverige AB med adress c/o Fashion Retail S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spain, eller skriftligen genom att använda vårt Kontaktformulär på vår webbplats/app, om ditt beslut att frånträda Köpavtalet genom ett klart och tydligt meddelande (exempelvis genom ett brev som skickas per post eller e-post). Du kan använda vår mall för Ångerblankett som återfinns som Bilaga 1 men det är inte obligatoriskt.

För att du ska hinna utöva din ångerrätt i tid räcker det med att du sänder in ditt meddelande om att du tänker utöva ångerrätten innan ångerfristen gått ut samt returnerar varorna till oss senast 14 dagar efter ditt meddelande.

#### Ångerrättens konsekvenser

Om du frånträder ditt köp inom den lagstadgade ångerrätten på 14 dagar kommer vi att göra en återbetalning av det du betalat, inklusive eventuella leveranskostnader till den ursprungliga leveransadressen (dock inte av extra leveranskostnader utöver den billigaste standardleverans vi erbjuder). Återbetalningen kommer att ske utan onödigt dröjsmål. Vi har dock rätt att vänta med återbetalningen tills vi mottagit din retur eller tills du sänt in ett bevis på att du återsänt varan, beroende på vilket som inträffar först. Vi kommer att använda samma betalningsmetod för återbetalningen som du själv har använt för köpet, om inget annat uttryckligen överenskommit.

Du kan returnera ZARA produkter som är inköpta via vår webbplats vid valfri ZARA butik i Sverige, eller genom att skicka tillbaka produkterna i enlighet med de returalternativ vi erbjuder och som beskrivs i leveransbekräftelsen. Om du väljer att lämna tillbaka produkterna i butik är returen kostnadsfri. Vissa ZARA Home produkter som köpts via [www.zara.com/dk](http://www.zara.com/dk) kan returneras kostnadsfritt i ZARA eller ZARA Home butiker i Sverige. Notera dock att vissa produkter från ZARA Home inte kan returneras i butik (för undantag se hjälpsektionen på vår webbsida eller kontakta kundtjänst). Vid större ZARA Home produkter som beställts via vår hemsida som inte kan returneras via postombud kan du begära en retur med bud som ordnats av oss. Detta göra du genom att kontakta vår kundtjänst via vår LIVE CHATT som är tillgänglig på vår hemsida, via FACEBOOK, eller via TWITTER för att ordna hämtning av produkten. Du måste skicka produkten i samma förpackning som du fick den och följa instruktionerna i avsnittet "RETURER" på denna webbplats.

Om du väljer att återlämna produkterna via postombud kommer vi att ta ut ett fast belopp som motsvarar kostnaden för din retur. Detta belopp dras av från din återbetalning. Oavsett vilken metod du väljer för att lämna tillbaka produkterna du vill returnera så ska de returneras utan onödigt dröjsmål och i alla händelser inte senare än 14 dagar från den dag då du meddelar oss att du vill utöva ångerrätten.

Observera att retur av produkt som ursprungligen köpts via en elektronisk enhet i butik, samt betalats i butikens kassa som beskrivet under **Beställning och betalning via elektroniska enheter i butik**, kan retur endast ske vid en ZARA butik i Sverige och inte genom någon annan leveransmetod.

När du återlämnar en produkt i butik ska du visa den E-fraktsedel som följde med Leveransbekräftelsen, antingen uppvisat i digital form i din telefon eller motsvarande, eller i utskriven form. När du lämnar tillbaka en produkt genom att skicka den, ska du även skicka med en utskrift av E-fraktsedeln.

Ångerfristen ska anses ha iakttagits om du skickar tillbaka varorna eller kan visa att så har skett innan denna fjortondagarsperiod löpt ut.

Om du väljer att inte lämna tillbaka produkten i en ZARA butik i Sverige eller väljer en annan leveransmetod än den vi erbjuder så ska du själv stå för risken och den direkta kostnaden att skicka tillbaka produkten. Du måste då även skicka med en utskrift av E-fraktsedeln som du mottog tillsammans med Leveransbekräftelsen.

Du är ansvarig för produkternas minskade värde till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa produkternas art, egenskaper och funktion.

### **15.2 Öppet köp**

Utöver den lagstadgade ångerrätten för konsumenter och användare nämnd under paragraf 15.1 ovan erbjuder vi dig att returnera produkterna (undantaget de produkter som nämns i paragraf 15.3 nedan, för vilka denna rätt inte gäller) inom en period om 30 dagar räknat från Leveransbekräftelsens datering ("öppet köp"). Den lagstadgade ångerrätten på 14 dagar och den avtalade ångerrätten (öppet köp) löper alltså delvis parallellt och beräknas från olika tidpunkter.

Villkoren för returnering av presentkort framgår av Användarvillkoren för presentkort.

Om du återsänder produkten inom perioden för öppet köp men efter att perioden för den lagstadgade ångerrätten har löpt ut, kommer vi att ersätta dig endast för vad du betalat för produkten i fråga (exklusive leveranskostnader). Om du väljer att lämna in produkten i en Zara butik är returen gratis. Om du däremot väljer att begära en retursedel för att skicka tillbaka din retur via post kommer en fast summa som motsvarar kostnaden av din retur att dras från din återbetalning.

Du kan utöva din ångerrätt i enlighet med bestämmelsen i paragraf 15.1 ovan. Om du däremot meddelar oss att du vill utöva din ångerrätt först efter den lagstadgade fristen på 14 dagar, men inom den avtalsbaserade ytterligare perioden (dvs. tiden för öppet köp), ska du återlämna produkterna inom 30 dagar från och med Leveransbekräftelsens datering.

### **15.3 Allmänna bestämmelser**

Du har inte rätt att häva Köpavtalet när köpet rör någon av följande produkter:

- i. Kundanpassade produkter
- ii. Musik CD / DVD utan sin originalförpackning

- iii. Förslutna varor som inte är lämpliga för returnering på grund av hygieniska skäl och då plombering har brutits efter leverans

Din rätt att häva avtalet gäller endast för produkter som återsänds i samma skick som då du mottagit dem.

Återbetalning görs ej om produkten har använts mer än för att enbart granska den på motsvarande sätt som hade gjorts vid besök till butik, ej heller om de inte är i samma skick som när de levererades, eller när de har skadats. Du ombeds därför att ta väl hand om produkten/produkterna när de är i din besittning. Vänligen återsänd produkterna i eller tillsammans med originalförpackning, instruktioner och andra dokument om några.

Du kan returnera ditt köp i valfri ZARA butik i Sverige. Du ska då uppvisa den E-fraktsedel som följde med Leveransbekräftelsen, antingen uppvisat i digital form i din telefon eller motsvarande, eller i utskriften form. När du lämnar tillbaka en produkt genom att skicka den till oss, ska du även skicka med en utskrift av E-fraktsedeln.

Om vi genom något av de beskrivna leveransalternativen mottar något som inte utgör del av en giltig retur, så förbehåller vi oss rätten att kräva tillbaka alla eventuella kostnader för hantering av sådan försändelse från dig, exempelvis att skicka tillbaka försändelsen till dig. Vi tar inget ansvar för föremål mottagna genom leveransalternativ för retur om de inte utgör del av en giltig retur.

Du har även rätt att utnyttja din lagliga rätt till retur genom att själv anordna återsändningen av produkten. I sådant fall står du själv för kostnaden för återsändandet av produkten, och du måste inkludera en utskrift av E-fraktsedeln tillsammans med produkten. Notera att om du väljer att skicka produkten genom fraktmottagning så kan det innebära ytterligare kostnader för dig.

Observera att du själv står risken för leveransen av en produkt vid retur, då du själv anordnar den.

Efter granskning av produkten kommer vi att informera dig om du har rätt till återbetalning av de belopp som betalats. Leveranskostnader kommer att ersättas när ångerrätten utövas inom den lagstadgade tidsfristen och samtliga produkter i den berörda leveransen har återlämnats. Återbetalningen kommer att betalas ut så snart som möjligt och inom 14 dagar från den dag då du meddelat oss om din avsikt att häva köpet. Oaktat föregående kan vi komma att hålla inne med återbetalningen tills vi har mottagit din retur eller tills du har styrkt att produkten har återsänts, beroende på vilket som sker först. Återbetalning sker alltid med samma betalningsform som köpet ursprungligen gjordes med.

Om du har några frågor kan du alltid kontakta oss på via Kontaktformuläret på vår webbplats/app.

#### **15.4 Reklamationer**

För det fall att du anser att produkten som angivits i kontraktet inte överensstämmer med vad du betalat för enligt Köpeavtalet, ska du omedelbart kontakta oss på Kontaktformuläret på vår webbplats/app där du anger detaljer om produkten och typ av skada eller defekt på produkten.

Du kan reklamera din vara genom att lämna tillbaka den i en valfri ZARA butik i Sverige, alternativt kan du kontakta vår kundtjänst för instruktioner om hur du kan skicka produkten till oss.



Vi kommer att noggrant undersöka den reklamerade produkten och inom en rimlig tid meddela dig via e-post beträffande om produkten kan återbetalas eller i förekommande fall bytas ut mot en annan produkt. Återbetalningen eller bytet av produkten ska ske så snart som möjligt efter den dag vi skickar en e-post till dig med bekräftelse att återbetalning eller utbyte av produkten kommer att ske.

De belopp som betalas för de produkter som reklamerats på grund av konstaterad skada eller defekt kommer att återbetalas i sin helhet, inklusive leveranskostnader för att skicka artikeln samt kostnaderna för återsändandet av produkten. Återbetalningen ska ske med samma betalningsform som användes vid köpet.

### **15.5 Storleksändring**

Om en produkt som du har köpt visar sig ha fel storlek kan du ha möjligheten att begära om en storleksändring utan att behöva betala ytterligare leveranskostnader, under förutsättning att du skickar tillbaka den ursprungliga produkten.

Detta kan göras oberoende av ångerrätten, som fortsatt gäller baserat på lag respektive avtal. Du kan begära storleksändring via "Orders and Exchanges" i "Mitt konto" på denna webbplats.

Du väljer den nya korrekta storleken på produkten och under förutsättning att

- (i) Det är i övrigt samma typ av produkt,
  - (ii) priset på hemsidan är lika med eller högre än det pris som du har betalat för den ursprungliga produkten (observera dock att du inte i detta fall debiteras för mellanskillnaden) och
  - (iii) endast vissa betalningsmedel har använts (se avsnitt 12 i dessa Köpvillkor för ytterligare information), så kommer du att kunna begära storleksändringen.
- Observera att alternativet med storleksändring endast visas för dig när alla dessa villkor är uppfyllda.

Det är endast möjligt att begära "Storleksändring" för ZARA-artiklar, ej för produkter från ZARA Home.

När du har begärt ändringen ska du ange lämplig metod för återsändning av den ursprungliga produkten. Du måste returnera produkten utan onödigt dröjsmål, och under alla omständigheter inom en period på 14 kalenderdagar räknat från datum för begäran om storleksändring på webbplatsen. Ingen av dessa två alternativ för att skicka tillbaka varan kommer att generera ytterligare kostnader för dig.

Om du returnerar produkten i någon ZARA butik i Sverige, ska du visa den E-fraktsedel som följde med Leveransbekaftelsen, antingen uppvisat i digital form i din telefon eller motsvarande, eller i utskriften form. Om du returnerar produkten genom att skicka den till oss, ska du även skicka med en utskrift av E-fraktsedeln, och följa anvisningarna på "Orders and Exchanges" på denna webbplats.

När du har valt returmetod, skickar vi den nya produkten med justerad storlek inom 2-3 arbetsdagar från dagen för begäran om förändringen, och under alla omständigheter inom 30 dagar från det datumet. Den nya beställningen regleras som vanligt av Köpvillekoren, inklusive utnyttjande av ångerrätten.

Observera att om vi inte tagit emot den ursprungliga produkten inom 14 kalenderdagar från ändringsbegäran på webbplatsen, har vi rätt att debitera de kostnader som motsvarar den nya beställningen i enlighet med bestämmelserna i Köpvillekoren.

### **15.6 Retur av produkter som beställts utanför Sverige**

Om du har beställt produkter från ett annat EU land än Sverige, notera att retur via bud som följer av detta **BYTES- OCH ÅNGGERRÄTT**-kapitel, endast gäller från den ursprungliga leveransadressen i Sverige.

Med undantag för retur enligt 15.4 ovan (för vilka fall denna 15.6 inte gäller), så tar vi inte på oss att betala kostnader för leverans till adress utanför Sverige, och inte heller kostnader för återsändning från adress utanför Sverige.

## **16. ANSVAR OCH FRISKRIVNINGAR**

Om inte annat anges uttryckligen i dessa Köpvillkor, ska vårt ansvar rörande produkt som förvärvats på vår webbplats begränsas enbart till priset för köp av nämnda produkt.

Utan hinder av ovanstående, ska vårt ansvar inte bortfalla eller begränsas i följande fall:

- i. I händelse av dödsfall eller personskador som orsakats av försumlighet på vår sida;
- ii. Vid bedrägeri eller bedrägligt förfarande; eller
- iii. I händelse att det är olagligt att exkludera, begränsa eller försöka exkludera eller begränsa vårt ansvar.

Utan hinder av ovanstående, i den utsträckning lagligen tillåtet, och förutsatt att dessa Köpvillkor inte anger annat, ska vi inte ta något ansvar för följande förluster, oavsett hur de uppstått:

- i. Förlust av inkomst eller försäljning ;
- ii. Verksamhetsförlust;
- iii. Förlust av vinst eller avtal;
- iv. Förlust av förväntade intäkter från sparande;
- v. Förlust av information; och
- vi. Förlust av tid för ledningen eller förlust av kontorstid.

På grund av webbplatsens öppna karaktär och möjligheten att fel uppstått vid lagring och överföring av digital information, kan vi inte garantera riktigheten och säkerheten för den information som överförs eller erhålls genom denna webbplats, om inte annat anges uttryckligen. Alla produktbeskrivningar, information och material som visas på denna webbplats tillhandahålls i "befintligt skick ", utan några uttryckliga eller underförstådda garantier gällande desamma, undantaget de som följer av tvingande lag.

Om du ingår Köpavtal som konsument eller användare så ansvarar vi för att leverera produkter som överensstämmer med Köpavtalet, med efterföljande skyldigheter gentemot dig i händelse av konstaterad bristfällig avtalsenlighet vid tidpunkten för leveransen.

Det är underförstått att produkterna överensstämmer med Köpavtalet om de:

- (i) uppfyller den beskrivning som givits av oss och har de egenskaper som vi har presenterat på denna webbplats,
- (ii) är ändamålsenliga för de syften för vilka produkter av samma slag normalt används, och
- (iii) har den kvalitet och prestanda som varor av samma typ och kan som rimligen kan förväntas. I den utsträckning som lagen tillåter så lämnar vi inga garantier, utom de som inte kan undantas till nackdel för konsumenterna och användarna.

De produkter som vi säljer, i synnerhet hantverksprodukter, får ofta sina särdrag/egenskaper från de naturmaterial som använts vid tillverkningen.

Dessa egenskaper, exempelvis skillnader och variationer i ytskikt, ådring, färgnyanser och dylikt ska inte anses utgöra fel i vara eller skada. Sådana variationer ska istället förutsättas kunna finnas i varje enskild produkt och uppskattas som unika särdrag. Vi väljer bara produkter av högsta kvalitet men naturligt uppkomna variationer är oundvikliga och bör accepteras som en del av den individuella produktens utseende.

## **17. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

Du erkänner och godkänner att all upphovsrätt, varumärken och andra immateriella rättigheter till det material eller innehåll som tillhandahålls som en del av webbplatsen fortsatt tillhör oss, eller den/dem som gett oss tillstånd för dess användning. Du får använda materialet endast i den utsträckning som vi eller de som licensierat användandet till oss uttryckligen godkänner det. Detta hindrar inte dig från att använda denna webbplats i den utsträckning som krävs för att kopiera informationen på din beställning eller kontaktuppgifter.

## **18. VIRUS, DATAINTRÅNG OCH ANDRA DATORATTACKER**

Du får inte missbruka denna webbplats genom att medvetet exponera detsamma mot virus, trojaner, maskar, logiska bomber eller annan programvara eller tekniskt skadande eller skadligt material. Du ska inte försöka skapa obehörig åtkomst till denna webbplats, till den server som webbplatsen tillhör eller någon server, dator eller databas med koppling till webbplatsen. Du förbinder dig inte att angripa denna webbplats genom överbelastningsattack eller genom distribuerad överbelastningsattack.

Agerande i strid med detta kapital ska betraktas som en lagöverträdelse enligt gällande lag och föreskrift. Vi kommer att rapportera eventuella brott mot detta till behöriga myndigheter, och vi kommer att samarbeta med dem för att fastställa den ansvariges identitet. I händelse av agerande i strid med detta kapitel dras tillståndet att använda webbplatsen in omedelbart. Vi kan inte hållas ansvariga för uppkomna skador till följd av en överbelastningsattack, virus eller någon annan programvara eller tekniskt skadande eller skadligt material som påverkar din dator, IT-utrustning, information eller material som en följd av användandet av denna webbplats eller nedladdning av innehåll från densamma eller från de personer som omdirigerat dig från denna webbplats.

## **19. LÄNKAR PÅ VÅR WEBBPLATS**

Om vår webbplats innehåller länkar till andra webbplatser och material tillhörande tredje man ska det klargöras att sådana länkar endast tillhandahålls i informationssyfte och att vi inte har någon kontroll över innehållet eller materialet på dessa webbplatser. Därför ska vi inte anses ansvariga för eventuella skador eller förluster till följd av deras användning.

## **20. SKRIFTLIGA MEDDELANDEN**

Gällande föreskrifter kräver att en del av den information eller meddelanden som vi skickar till dig ska vara skriftlig. Genom att använda denna webbplats godkänner du att de flesta av kommunikationen med oss kommer att vara elektronisk. Vi kontakter dig via e-post eller ger information genom att publicera meddelanden direkt på denna webbplats. För ingående av avtal samtycker du till att använda dessa elektroniska kommunikationsmedel och bekräftar att alla avtal, meddelanden, information och annan kommunikation som vi skickar dig elektroniskt uppfyller de rättsliga kraven för att skriftligt tillhandahållande. Detta villkor påverkar inte dina rättigheter som enligt lag.

## **21. MEDDELANDEN**

De meddelanden som du skickar till oss ska i först hand skickas via Kontaktformuläret på vår webbplats/app. I enlighet med bestämmelserna i kapitel 20 ovan, och om inte annat framgår specifikt så kommer vi att skicka meddelanden via e-post eller till den postadress som du angivit vid din beställning.

När ett meddelande läggs ut på vår hemsida ska det därmed anses ha lämnats och mottagits, detsamma för meddelanden via e-post efter 24 timmar samt för brev inom tre dagar från poststämpelns datum. Som bevis på att ett meddelande har skickats ska det vara tillräckligt att visa när det gäller brev att det var korrekt adresserat, att rätt porto betalades, och att det i vederbörlig ordning levererades till posten eller till en brevlåda; när det gäller e-post, att meddelandet har skickats till den e-postadress som angivits av mottagaren.

## **22. ÖVERLÅTELSE AV RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER**

Köpavtalet är bindande både för dig och för oss, liksom för våra respektive efterträdare, förvärvare och motsvarande.

Du får inte till tredje man överföra och/eller på annat sätt överlåta ett Köpekontrakt eller någon av de rättigheter och skyldigheter som härrör från detsamma, utan att först ha fått vårt skriftliga medgivande. Vi får till tredje man överföra, kontraktera och/eller på annat sätt överlåta ett Köpekontrakt och/eller någon av de rättigheter och skyldigheter som härrör från detsamma vid vilket tillfälle som helst under Köpekontraktets bestående. Till undvikande av missförstånd ska sådan överföring, kontrakterande eller överlåtande inte påverka eller begränsa de vid varje tidpunkt tillämpliga rättigheter som du har som konsument erkänns i lag, inte heller de uttryckliga eller implicita garantier som kan ha givits till dig.

## **23. HÄNDELSER UTANFÖR VÅR KONTROLL**

Vi ansvarar inte för eventuella dröjsmål eller ageranden i strid med någon av de skyldigheter som vi antar under ett Köpavtal vilka är orsakade av händelser som ligger utanför vår rimliga kontroll ("Force Majeure").

Force Majeure ska omfatta varje handling, händelse, underlåtenhet att agera, underlåtenhet eller olyckor som är utanför vår rimliga kontroll, inklusive bland annat följande:

- i. Strejk, lockout eller andra stridsåtgärder.
- ii. Civila oroligheter, upplopp, invasion, terroristattacker eller hot om terrorism, krig (med eller utan krigsförklaring) eller hot om eller förberedelse för krig.
- iii. Brand, explosion, storm, översvämning, jordbävning, kollaps, epidemi eller annan naturkatastrof.
- iv. Begränsning i tillgängligheten av tåg, fartyg, flygplan, motortransport eller andra offentliga eller privata transportmedel.
- v. Begränsning i tillgängligheten av offentliga eller privata telekommunikationssystem.
- vi. Lagar, förordningar, regleringar eller restriktioner från någon regering eller annan behörig myndighet.
- vii. Strejk eller olyckshändelser i sjö- eller flodtransporter, posttransporter eller annan typ av transport.

Det ska vara förstått att våra skyldigheter enligt Köpavtalet tillfälligt upphör under den period då Force Majeure föreligger, och vi kommer att få en utökad tidsfrist för att uppfylla dessa skyldigheter motsvarande den tid som Force Majeure föreligger. Vi kommer att använda alla rimliga resurser för att Force Majeure ska upphöra snarast möjligt eller försöka finna en lösning som gör det möjligt för oss att uppfylla våra skyldigheter enligt Köpavtalet trots förevarande Force Majeure.

## **24. AVSTÅENDE AV RÄTTIGHETER**

I händelse av att vi inte kräver strikt tillämpning av någon skyldighet i förhållande till detta Köpavtal som följer av Köpvillkoren, eller att vi från vår sida väljer att inte åberopa viss rätt eller åtgärd i förhållande till desamma, så ska det inte innebära att vi avstår från motsvarande rättigheter enligt Köpavtalet eller Köpvillkoren, inte heller att du befrias från dina skyldigheter i förhållande till desamma.

Avstående från vår sida av en särskild rättighet eller åtgärd ska inte utgöra ett avstående från andra rättigheter eller åtgärder som härrör från Köpavtalet eller Köpvillkoren.

Avstående från vår sida av någon av dessa Köpvillkor eller av de rättigheter eller åtgärder som följer av Köpavtalet ska inte anses ha bindande verkan om inte uttryckligen angivits som ett sådant avstående och formaliserats därefter i enlighet med kapitlet om Meddelanden ovan.

## **25. DELVIS OGILTIGFÖRKLARING**

Skulle någon del av dessa Köpvillkor eller något villkor i ett Köpekontrakt förklaras ogiltigt och/eller otillämbart av behörig myndighet ska de övriga villkoren likafullt fortsatt äga full giltighet.

## **26. AVTALET I DESS HELHET**

Dessa Köpvillkor och alla därtill tillhörande dokument utgör hela avtalet mellan dig och oss i förhållande till köpet och ersätter samtliga tidigare skriftliga och/eller muntliga avtal, utfästelser som kan ha funnits oss emellan.

Köpavtalet är ingått ovillkorat av eventuella löften från endera parten som kan utläsas från konstateranden eller dokument från förhandlingar mellan parterna från tiden innan ingåendet av detta Köpavtal, detta gäller med undantag för sådant som explicit gäller enligt dessa Köpvillkor.

Varken du eller vi ska vidta någon åtgärd baserat på osanna uppgifter från den andra parten, vare sig muntligen eller skriftligen, som lämnats före datum för ingående av detta Köpavtal (detta gäller inte om desamma osanna uppgifter hade lämnats som del i ett bedrägligt förfarande) och den enda åtgärd som kan vidtas av andra parten ska vara utifrån avtalsbrott i enlighet med dessa Köpvillkor.

## **27. VÅR RÄTT ATT ÄNDRA I DESSA VILLKOR**

Vi förbehåller oss rätten att ändra dessa Köpvillkor från tid till annan. Du omfattas av de Köpvillkor som gäller vid den tidpunkt då du använder denna webbplats eller lägger din beställning, såvida inte vi enligt lag eller förordning är tvungna att tillämpa justeringar av dessa Köpvillkor med retroaktiv effekt, i vilket fall sådana eventuella förändringar också kommer att påverka beställningar lagda tidigare av dig.

## **28. LAG OCH JURISDIKTION**

Användning av vår hemsida och genomförande av köpeavtal på denna webbplats regleras av svensk lag. Svensk domstol eller myndighet är behörig att hantera eventuell tvist som uppstår relaterad till användningen av webbplatsen eller genomförande av köpeavtal.

Om du som konsument anser att dina rättigheter har blivit kränkta kan du rikta dina anspråk till oss enligt kontaktuppgifter i kapitel om ångerrätt, för att vi ska kunna försöka nå en lösning.

För tvister i Sverige kan du också vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) via följande länk: <http://www.arn.se>. Förutsatt att ditt köp har genomförts på nätet har du även i enlighet med EU förordningen nr. 524/2013 rätt att söka lösa tvisten utanför domstol genom onlineplattformen för tvistelösning. Se följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **29. KOMMENTARER OCH FÖRSLAG**

Dina synpunkter och förslag är alltid välkomna. Skicka gärna kommentarer och förslag via vårt Kontaktformulär på vår webbplats/app.

Dessutom finns det standardformulär för ångerrätt tillgängliga. Dessa kan beställas genom att använda vårt Kontaktformulär.

Senast uppdaterad 2024-02-01

**BILAGA 1**  
**Mall för Returblankett**

(Blanketten kan användas för att meddela oss om att du vill frånträda avtalet)

Blanketten ska skickas till: ITX Sverige AB c/o Fashion Retail, S.A., Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spain.

Jag meddelar härmed att jag frånträder mitt köpeavtal avseende följande varor:

Beställdes:

Mottogs den\*:

Ditt namn:

Din adress:

Din underskrift (endast om denna blankett skickas fysiskt)

Datum:

(\*) Om tillämpligt