

POGOJI NAKUPA IN UPORABE

1. UVOD

Ta dokument (skupaj z ostalimi dokumenti, ki so omenjeni v tem dokumentu) določa pogoje, ki urejajo uporabo te spletne strani www.zara.com/si in nakup proizvodov na tej spletni strani (v nadaljnjem besedilu: »Pogoji«).

Pozivamo vas, da pred uporabo te spletne strani skrbno preberete Pogoje, našo Politiko piškotkov in našo Politiko varstva zasebnosti (v nadaljevanju s skupnim imenom: »Politike varstva podatkov«). Pri uporabi te spletne strani ali pri naročanju na njej se zavedajte, da vas zavezujejo ti Pogoji in naše Politike varstva podatkov. Če se torej ne strinjate z vsemi Pogoji in Politikami varstva podatkov, te spletne strani ne smete uporabljati. Ti Pogoji se lahko spremenijo in vse spremembe vam bodo na voljo na naši spletni strani. Vaša odgovornost je, da jih preberete vedno, ko uporabljate našo spletno stran ali ko oddate nalog za nakup, saj se lahko trenutni Pogoji v času formalizacije ustrezne Pogodbe (kot je določeno v nadaljevanju) spremenijo in velja le različica, ki je v danem trenutku na voljo na spletni strani.

Če imate kakršno koli vprašanje v zvezi s Pogoji ali Politikami varstva podatkov dosegljivi smo preko elektronske pošte z naslednjim naslovom info-si@zara.com, in se lahko na nas obrnete tudi s pomočjo kontaktov navedenih v oddelku za pomoč strankam, ki vam je na voljo na naši spletni strani.

Pogodba med nami za nakup izdelka (v nadaljevanju: »Pogodba«) se lahko, po vaši izbiri, izvede v katerem koli izmed jezikov, v katerem so na voljo Pogoji na tej spletni strani.

2. NAŠI PODATKI

Prodajo blaga preko te spletne strani pod trgovskim imenom ZARA izvaja ITX S, trgovsko podjetje, d.o.o., s sedežem v Ljubljani, poslovnim naslovom Ameriška ulica 8, 1000 Ljubljana, Slovenija, ki je registrirana pri sodnem registru Okrožnega sodišča v Ljubljani s Srg 2007/01584, v vložku št. 061/146572/00, z mat. št. 2273136000 in osnovnim kapitalom v višini 500.000,00 EUR, in ima DDV in davčno številko SI 14720078. Dosegljivi smo preko elektronske pošte z naslednjim elektronskim naslovom info-si@zara.com. Ko se na nas obračate preko komunikacijskih sredstev, ne nastanejo nobeni stroški, razen tisti, ki jih zaračuna ponudnik storitev (vključno s stroški medkrajevnih storitev, itd.). V zvezi s samo uporabo spletne strani in komunikacijo po elektronski pošti ne nastanejo nobeni posebni stroški, razen tistih, ki jih zaračuna vaš ponudnik internetnih storitev.

3. VAŠI PODATKI IN OBISKI TE SPLETNE STRANI

Informacije ali osebni podatki, ki nam jih posredujete, se obdelujejo v skladu s Politikami varstva podatkov. Pri uporabi te spletne strani potrjujete, da so vse informacije in podatki, ki jih navajate, resnične in ustrezajo dejanskemu stanju. Prosimo, da za več podrobnosti preberete našo Politiko varstva zasebnosti.

4. UPORABA NAŠE SPLETNE STRANI

Z uporabo te spletne strani in naročanjem preko te strani se strinjate, da:

- i. Boste to spletno stran uporabljali le za pravno veljavne poizvedbe in naročila.
- ii. Ne boste oddajali napačnih ali goljufivih naročil. Če je mogoče razumno smatrati, da je bilo oddano naročilo takšnega tipa, imamo pravico, da to naročilo odpovemo in o tem obvestimo pristojne oblasti.
- iii. Nam posredujete vaše resnične in natančne podatke: vaš elektronski naslov, poštni naslov in/ali

druge kontaktne podatke. Prav tako se strinjate, da lahko te podatke uporabimo za to, da po potrebi stopimo z vami v stik (glejte našo Politiko varstva zasebnosti) in potrjujete, da imate neomejen in neoviran dostop do vašega elektronskega naslova, naslova in/ali drugega načina kontaktiranja.

Če nam ne posredujete vseh podatkov, ki jih potrebujemo, ne morete oddati naročila.

Pri oddaji naročila na tej spletni strani potrjujete, da ste stari nad 18 let in da imate po zakonu pravico do sklepanja pogodb.

5. DOSTOPNOST STORITEV

Izdelki, ki se ponujajo na tej spletni strani, so na voljo za dostavo samo v Sloveniji, pod pogojem, da so predmet tekočih zalog (tj. blago je na voljo do izčrpanja zalog).

Če želite preko te spletne strani izdelke naročiti izven Slovenije iz druge države članice EU, ste seveda vabljeni, da to storite, vendar pa je mogoče naročene izdelke dostaviti izključno v trgovino ZARA ali na naslov dostave znotraj Slovenije.

6. NASTANEK POGODBE

Informacije, navedene v Pogojih, in podatki, ki jih vsebuje ta spletna stran, predstavljajo ponudbo za prodajo. Pogodba za nakup izdelka med nami je sklenjena po tem, ko oddate svoje naročilo in od nas prejmete epšto, ki potrjuje, da smo prejeli vaše naročilo (»Potrdilo naročila«).

Za oddajo naročila morate slediti postopku nakupa na spletu. Ko ste posredovali vse potrebne informacije, pritisnite gumb »Potrdi plačilo«, da pošljete naročilo. Zatem prejmete Potrdilo naročila. Ko bo vaše naročilo odpremljeno, boste prejeli epšto, ki potrjuje, da je bil izdelek odposlan (»Potrdilo o odposlani pošiljki«). Potrdilu o odposlani pošiljki bo priložen elektronski izobesek s podatki o vašem naročilu (»e-izobesek«).

Pogodba za nakup izdelka med nami poleg vašega naročila in našega Potrdila naročila vključuje tudi te Pogoje, ki so vam na dostopni na spletni strani in vam bodo posredovani tudi skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki.

Čeprav bomo vedno storili vse, kar je mogoče, da bodo obdelana vsa naročila, lahko obstajajo izjemne okoliščine (npr. naročila, prejeta v določenem obdobju, izčrpajo našo razpoložljivost blaga na zalogi), ki nas prisilijo, da delno ali v celoti zavrremo obdelavo naročila po tem, ko je bilo Potrdilo naročila že poslano in si pridržujemo pravico, da to storimo kadarkoli, če pride do takšnih izrednih okoliščin. V primeru takšnih izjemnih okoliščin vas bomo obvestili o našem (delnem ali popolnem) odstopu od pogodbe in pri tem ne nosimo nikakršne odgovornosti do vas ali do katere koli tretje osebe za tak odstop od pogodbe, tudi po tem ko smo že poslali Potrdilo naročila.

Nismo dolžni dobaviti nobenih izdelkov, ki so bili morda del vašega naročila in so predmet našega odstopa od pogodbe v skladu s prejšnjim odstavkom, razen, če je bila odprema teh izdelkov potrjena v ločenem Potrdilu o odposlani pošiljki.

Potrdilo naročila, Potrdilo o odposlani pošiljki in ti Pogoji so vam bili poslani na vaš elektronski naslov; ti Pogoji so vam bili dani na voljo na spletni strani oziroma v datoteki priloženi k Potrdilu naročila oziroma Potrdilu o odposlani pošiljki. Dokumente bo Družba shranila in vam bodo lahko dostopni.

7. TEHNIČNI NAČINI POPRAVLJANJA NAPAK

Če pri vnosu svojih osebnih podatkov z namenom registracije kot uporabnik te spletne strani odkrijete napako, lahko svoje podatke spremenite v razdelku »Moj račun«. V vsakem primeru lahko napake v svojih osebnih podatkih, ki ste jih posredovali med postopkom nakupa, popravite tako, da nam pišete na elektronski naslov info-si@zara.com, lahko pa uveljavljate pravico do popravka, kot je določeno v naši Politiki varstva zasebnosti, tako, da se obrnete na funcionlopd@inditex.com.

Ta spletna stran prikazuje potrditvene zaslone na različnih točkah med postopkom nakupa, ki ne omogočajo obdelave naročila, če podatki v teh razdelkih niso bili pravilno vneseni. Ta spletna stran prikazuje tudi podatke o vseh izdelkih, ki ste jih dodali v nakupovalno košarico med postopkom nakupa. Na njej lahko pred plačilom spremenite podatke svojega naročila. Če v vašem naročilu odkrijete napako, potem ko je bilo plačilo že izvedeno, se obrnite na našo službo storitev za stranke, da nemudoma popravijo napako, po elektronski pošti ali s pomočjo prej omenjenih kontaktnih podatkov.

8. RAZPOLOŽLJIVOST IZDELKOV

Vsa naročila izdelkov so odvisna od njihove razpoložljivosti. Če pride do težav pri nabavi izdelkov ali če izdelkov ni več na zalogi, vam bomo povrnili znesek, ki ste ga plačali.

9. ODSTRANITEV IZDELKOV IN ODSTRANITEV/SPREMEMBA MATERIALA ALI VSEBINE TE SPLETNE STRANI

Pridržujemo si pravico, da s te spletne strani kadarkoli odstranimo kateri koli izdelek ter da z nje odstranimo ali spremenimo kateri koli material ali vsebino. Za odstranitev katerega koli izdelka s te spletne strani ali za odstranitev ali spreminjanje katerega koli materiala ali vsebine s te spletne strani ne nosimo odgovornosti do vas ali do katere koli tretje osebe.

10. DOSTAVA

Ne glede na določbe členov 6.4 in 8 zgoraj glede upoštevanja razpoložljivosti produktov in razen v izrednih okoliščinah, si bomo prizadevali naročilo, sestavljeno iz izdelka(-ov), navedenega(-ih) v vsakem Potrdilu o odposlani pošiljki, poslati pred datumom, navedenim v zadevnem Potrdilu o odposlani pošiljki, ali, če datum dostave ni določen, v predvidenem časovnem okviru, ki je naveden pri izbiri načina dostave. V vsakem primeru pa v roku največ 30 dni od dneva Potrdila naročila.

V zvezi z virtualnimi darilnimi karticami, bomo le-te poslali na datum, ki bo naveden ob oddaji naročila.

Kljub temu pa lahko pride do zamud zaradi razlogov, kot so prilagajanje izdelkov, nastanek nepredvidenih okoliščin ali območje dostave.

Za namene teh Pogojev se razume, da je bila »dostava« opravljena ali da je bilo naročilo »dostavljeno« takoj, ko vi ali tretja oseba, ki jo vi navedete, fizično prevzame blago, kar se dokazuje s podpisom prejema naročila na dogovorjenem naslovu dostave.

Virtualna darilna kartica se bo štela za dostavljeno, kot je določeno v Splošnih pogojih uporabe darilne kartice, in v vsakem primeru na datum, ko je bila poslana na navedeni naslov elektronske pošte.

11. NEZMOŽNOST DOSTAVE

Če vam vašega naročila ne moremo dostaviti, bo vaše naročilo vrnjeno v naše skladišče, če ni dogovorjeno drugače (npr. če nam date izrecno navodilo, da dostavo pustimo na varnem mestu). Prav tako bomo pustili obvestilo s pojasnilom, kje se vaše naročilo nahaja in kaj storiti, da se vam ponovno dostavi. Če vas ob dogovorjenem času ne bo na kraju dostave, vas prosimo, da nas kontaktirate, da organiziramo dostavo na drug dan.

Če po 15 dneh od datuma, ko je vaše naročilo na voljo za dostavo, naročila ni bilo mogoče dostaviti zaradi razlogov, ki jih ne gre pripisati nam, bomo domnevali, da želite Pogodbo odpovedati in Pogodba bo prenehala. Kot posledica prenehanja Pogodbe vam bomo vsa plačila, ki smo jih prejeli od vas, vključno s stroški dostave (razen morebitnih dodatnih stroškov, ki izhajajo iz vaše izbire katerega koli načina dostave razen najcenejšega načina navadne dostave, ki ga ponujamo), vrnili brez nepotrebnega odlašanja, v vsakem primeru pa v roku 14 dni od dneva, na katerega je po našem mnenju Pogodba prenehala.

Prosimo, upoštevajte, da lahko zaradi transporta, ki izhaja iz prekinitve Pogodbe, nastanejo dodatni stroški, katere imamo pravico prenesti na vas.

Ta člen ne bo veljal za virtualno darilno kartico, dostavo katere bodo urejali Splošni pogoji uporabe darilne kartice in določila člena 10 zgoraj.

12. PRENOS TVEGANJA IN LASTNINSKE PRAVICE NA IZDELKIH

Tveganja za izdelek postanejo vaša odgovornost od trenutka dostave, kot je opredeljeno v 10. členu zgoraj.

Lastninsko pravico na izdelkih prevzamete, ko prejmemo celotno plačilo vseh dolgovanih zneskov v zvezi z izdelkom, vključno s stroški dostave, oziroma v trenutku dostave (kot je opredeljeno v 10. členu zgoraj), če do nje pride v kasnejšem trenutku.

13. CENA IN PLAČILO

Cena izdelkov bo takšna, kot je v vsakem trenutku določena na naši spletni strani, razen v primeru očitne napake. Čeprav si na vse načine prizadevamo zagotoviti, da so cene, prikazane na spletni strani, pravilne, lahko pride do očitne napake. Če odkrijemo očitno napako v ceni katerih koli izdelkov, ki ste jih naročili, vas bomo o tem obvestili in z vami stopili v stik v najkrajšem možnem času, pojasnili napako, vam predstavili pravilno ceno, in vam zagotovili možnost, da vaše naročilo potrdite ali odpoveste. Če ne moremo stopiti v stik z vami, naročila ne bomo obdelali, naročilo se bo smatralo za odpovedano in vsi plačani zneski vam bodo v celoti povrnjeni.

Če opazite katero koli nepravilno nižjo ceno (tudi v primeru, ko smo že poslali Potrdilo o odposlani pošiljki), če je napaka v ceni očitna in jasna in lahko ceno razumno prepoznate kot nepravilno, nas morate o tem obvestiti.

Cene na spletni strani vključujejo DDV, ne vključujejo pa stroškov dostave, ki so dodani skupni ceni, kot je navedeno v našem Nakupovalnem vodniku – Stroški dostave.

Cene se lahko kadarkoli spremenijo. Vendar pa, razen kot je navedeno zgoraj, spremembe ne vplivajo na naročila, za katera smo poslali Potrdilo naročila.

Ko ste izbrali vse izdelke, ki jih želite kupiti, bodo le-ti dodani v košarico in naslednji korak bo obdelava

naročila in plačilo. V ta namen morate slediti korakom postopka nakupa, tako da izpolnite ali preverite informacije, ki so potrebne v vsakem koraku. Poleg tega lahko pred plačilom tekom celotnega procesa nakupa spremenite podatke svojega naročila. V Nakupovalnem vodniku vam je na voljo podroben opis postopka nakupa. Če ste registriran uporabnik, vam je v razdelku »Moj račun« na voljo arhiv vseh naročil, ki ste jih oddali.

Kot plačilno sredstvo lahko uporabljate kartice Visa, MasterCard, American Express, Apple Pay in PayPal. Poleg tega lahko vaš nakup v celoti ali delno plačate z darilno kartico ali s kuponom za Zaro, izdanim s strani ITX S, trgovsko podjetje, d.o.o.

Obveščamo vas, da bo družba Fashion Retail, S.A. z registriranim sedežem na Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Španija), registrirana v poslovnem registru A Coruña, št. 3425, str. 49, C-47731, 1. vpis, in davčno identifikacijsko številko A-70301981 prejela in opravljala vsa vračila v imenu ITX S, trgovsko podjetje, d.o.o. v zvezi z vsemi plačili, opravljenimi preko te spletne strani.

Da bi zmanjšali nevarnost nepooblaščenega dostopa, bodo podatki o kreditni kartici šifrirani. Ko bomo prejeli vaše naročilo, bomo kartico predhodno avtorizirali, da zagotovimo, da je na voljo dovolj sredstev za dokončanje posla. Če je vaš način plačila PayPal, se bremenitev izvede, ko potrdimo vaše naročilo. S klikom na »Potrdi plačilo« potrjujete, da je kreditna kartica vaša ali da ste zakoniti imetnik darilne kartice ali kupona.

Kreditne kartice so predmet preverjanja in avtorizacije s strani izdajatelja kartice. Če izdajatelj ne odobri plačila, ne odgovarjamo za zamudo ali neuspeh dostave in z vami ne bomo mogli sestaviti Pogodbe. Upoštevajte, da bo možnost »Zamenjava velikosti« na voljo le ob uporabi naslednjih načinov plačila: AMEX, MasterCard in VISA.

14. NAKUP BLAGA KOT GOST

Na spletni strani je prav tako na voljo funkcija nakupa blaga kot gost. V skladu s to vrsto nakupa se od vas zahtevajo le podatki, ki so bistveni za obdelavo vašega naročila. Po končanem postopku nakupa vam bo ponujena možnost, da se registrirate kot uporabnik ali da nadaljujete z nakupom kot neregistrirani uporabnik.

15. DAVEK NA DODANO VREDNOST IN IZDAJANJE RAČUNOV

V skladu z veljavnimi pravili in predpisi so vsi nakupi, opravljeni preko spletne strani, predmet davka na dodano vrednost (DDV), razen tistih, ki se dobavljajo neposredno strankam na Kanarskih otokih ter v mestih Ceuta in Melilla.

V zvezi s tem in v skladu s Poglavljem I Naslova V Direktive Sveta 2006/112/ES z dne 28. novembra 2006 o skupnem sistemu davka na dodano vrednost se šteje, da je kraj dobave v državi članici po naslovu, kamor se izdelki dostavijo. Uporabi se DDV po veljavni stopnji vsake države članice, v katero se blago glede na dana naročila dostavlja.

V skladu z veljavnimi pravili in predpisi posamezne pristojne sodne oblasti se lahko za blago, dobavljeno v nekatere države članice Evropske unije, uporabi pravilo »obrnjene davčne obveznosti« (194. člen Direktive 2006/112), če je stranka davčni zavezanec za namene DDV ali se to od nje zahteva. Če je temu tako, DDV-ja ne zaračunamo, pod pogojem, da prejemnik potrdi, da bo DDV na dobavljene izdelke obračunala stranka v okviru postopka obrnjene davčne obveznosti.

Izrecno nam dovoljuate, da račun izdamo v elektronski obliki. Vendar pa nas lahko brez oklevanja kadar koli obvestite, da želite prejeti papirnati izvod računa; v tem primeru bomo izdali račun na papirju in vam ga poslali.

16. POLITIKA VRAČANJA BLAGA

16.1 Zakonska pravica do odstopa od pogodbe

Pravica do odstopa od pogodbe

Če sklepate pogodbo kot potrošnik, imate pravico do odstopa od Pogodbe v roku 14 dni, brez navedbe razloga.

Odstopni rok poteče v 14 dneh od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo vi navedete, fizično prevzamete/prevzame blago, ali v primeru, ko se več izdelkov enega naročila dostavi ločeno, v 14 dneh od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki ni prevoznik in jo vi navedete, fizično prevzamete zadnji izdelek.

Za uveljavljanje pravice do odstopa lahko družbo ITX S, d.o.o., ki posluje pod komercialnim imenom ZARA, obvestite o svoji odločitvi, da odstopate od te Pogodbe, z nedvoumno izjavo (npr. pismo, poslano po pošti ali elektronski pošti) na naslov Ameriška ulica 8, 1000 Ljubljana, Slovenija, s poslano e-pošto na elektronski naslov info-si@zara.com. Uporabite lahko vzorec obrazca za odstop od pogodbe, kot je naveden v Prilogi, vendar pa to ni obvezno.

Za upoštevanje roka za odstop od pogodbe zadostuje, da svoje sporočilo v zvezi z uveljavljanjem pravice do odstopa od pogodbe pošljete pred potekom odstopnega roka.

Učinki odstopa od pogodbe

Če odstopite od te Pogodbe, vam bomo vsa plačila, ki smo jih od vas prejeli, vključno s stroški dostave do prvotnega naslova dostave (z izjemo dodatnih stroškov, ki izhajajo iz vaše izbire katerega koli načina dostave razen najcenejšega načina standardne dobave, ki ga ponujamo), vrnil brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, ko smo obveščeni o vaši odločitvi, da odstopite od te Pogodbe. Plačate samo stroške vračila blaga, kot je navedeno v str. 16.3 teh pogojev. Takšno vračilo bomo izvedli z uporabo istega načina plačila, kot ste ga uporabili vi za prvotno transakcijo. Ne glede na navedeno lahko zadržimo vračilo plačila, dokler blaga ne prejmemo nazaj, ali dokler ne predložite dokaza, da ste blago poslali nazaj, ali dokler nam ne sporočite, da boste blago vrnil po Kurirju in našemu Kurirju potem tudi izročite blago, karkoli se zgodi prej.

Blago pošljete nazaj ali ga dostavite ali izročite nam v kateri koli trgovini ZARA v Sloveniji ali ga vrnite po Kurirju, za katerega poskrbimo mi, brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru najpozneje v 14 dneh od dneva, ko ste nas obvestili o vašem odstopu od te Pogodbe. Rok je izpolnjen, če blago pošljete nazaj pred potekom roka 14 dni oziroma ga v roku 14 dni vrnite v trgovino ZARA v Sloveniji oziroma nam v roku 14 dni sporočite, da boste blago vrnil po Kurirju in našemu Kurirju potem tudi izročite blago.

Odgovorni ste samo za katero koli zmanjšano vrednost blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

16.2 Pogodbena pravica do odstopa od pogodbe

Ne glede na in brez učinkov na pravno priznano pravico do odpovedi za potrošnike in uporabnike, navedeno v 16.1. členu zgoraj, razen če so določeni drugi posebni pogoji, ki v takem primeru prevladajo

nad določbami teh Pogojev nakupa in uporabe, vam odobrimo obdobje 30 dni od Potrdila o odposlani pošiljki, da vrnete izdelke (razen tistih, navedenih v 16.3. členu spodaj, za katere je pravica do odpovedi izključena). Vračila darilnih kartic so urejena s Splošnimi pogoji uporabe darilne kartice.

V primeru, da blago vrnete v pogodbenem roku pravice do odstopa od pogodbe, vendar pa je zakonski rok potekel, se vam povrne samo znesek, plačan za omenjene izdelke (razen tistih zneskov, navedenih v 16.3. členu, za katere vam zneska nismo dolžni povrniti), kar pomeni, da **stroški dostave ne bodo povrnjeni**.

Svojo pravico do odstopa od pogodbe lahko uveljavljate v skladu z določilom 16.1. člena zgoraj. Vendar pa nam morate, če nas o vaši nameri odstopa od Pogodbe obvestite po pravnem roku za odstop od pogodbe, v vsakem primeru blago izročiti v roku 30 dni od Potrdila o odposlani pošiljki.

16.3 Splošna določila

Pravice do odpovedi Pogodbe nimate, če gre za dostavo katerega koli od naslednjih izdelkov: i. Izdelki po meri; ii. Glasbeni CD-ji/DVD-ji brez originalnega ovitka; iii. Zapečateno blago, ki zaradi higienskih razlogov ni primerno za vračilo in je bilo po dostavi odprto.

Vaša pravica do odstopa od Pogodbe se uporablja izključno za izdelke, ki so vrnjeni v enakem stanju, v katerem ste jih prejeli. Nismo vam dolžni povrniti tiste vrednosti izdelka, ki je bila zmanjšana zaradi vašega ravnanja z izdelkom, ki presega tisto, kar je potrebno za ugotavljanje narave, lastnosti in delovanja blaga (npr. če je bil izdelek uporabljen bolj, kot da je bil le odprt, za izdelke, ki niso v enakem stanju, kot ob dostavi ali če so bili poškodovani; torej skrbite za izdelek(-ke), medtem ko je (so) v vaši posesti). Prosimo, da izdelke vrnete v ali vključno z vso originalno embalažo, navodili in drugimi dokumenti, ki spremljajo izdelke, če obstajajo.

Ob odpovedi morate ustrezne izdelke vrniti, kot sledi:

(i) Vračila v kateri koli trgovini ZARA:

Kateri koli izdelek lahko vrnete v kateri koli ZARA trgovini v državi, kjer je bil vaš izdelek dostavljen in ki ima isti oddelek, v katerega spada blago, ki ga želite vrniti. V tem primeru morate iti v takšno trgovino in predložiti blago s popolnim e-izobeskom, ki ste ga prejeli skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki oziroma je, če ste registriran uporabnik, shranjen tudi v razdelku »Moj račun« na naši spletni strani in v mobilni aplikaciji. E-izobesek lahko v trgovini predložite bodisi na vpogled v elektronski obliki bodisi kot papirnato kopijo izpiska e-izobeska. V tem primeru ste dolžni plačati le neposredne stroške za vračilo izdelka, npr. stroške avtobusne vozovnice, stroške goriva itd.

(ii) Vračila po Kurirju:

Pri vračanju izdelka(-ov) po Kurirju, ki ga priskrbimo mi, se obrnite na nas po elektronski pošti in poskrbeli bomo, da se izdelek prevzame na prvotnem naslovu dostave. Izdelek morate poslati v isti prejeti embalaži tako, da sledite navodilom v razdelku »VRAČILA« na tej spletni strani. V tem primeru plačate stroške, ki so navedeni v razdelku »VRAČILA« na tej spletne strani. Navedeni znesek bo zaračunan na način, da bo odštel od zneska, ki smo vam ga dolžni vrniti zaradi vašega odstopa od pogodbe.

(iii) Vračila blaga na mestu dostave:

Lahko zahtevate, da vam pošljemo predplačano pošto nalepko, ki jo nalepite na paket in ga izročite na lokalnem prevzemnem mestu. Da izvedete to dejanje, pojdite v razdelek „Moj račun > vračila“ na spletni strani in sledite navedenim korakom. Izdelek morate poslati v originalni embalaži in upoštevati navodila iz razdelka „Vračila“ na tej spletni strani. V primeru uporabe te možnosti boste nosili stroške v znesku, ki je naveden v razdelku „Vračila“ na tej spletni strani. Navedeni znesek bo odštet od zneska, ki vam ga

dolgujemo zaradi vašega odstopa.

Če izdelkov ne želite vrniti z uporabo zgoraj opisanih možnosti, ste odgovorni za stroške vračila. Upoštevajte, da če se odločite, da nam izdelke vrnete s »plačilom po povzetju« (tj. plačilo po dostavi), ste odgovorni tudi za stroške vračila in imamo pravico, da vam zaračunamo vse stroške vračila, ki bi lahko nastali. Po pregledu izdelka vas bomo obvestili, če nimate pravice do popolnega vračila plačanih zneskov. V obsegu, do katerega ste upravičeni, se bodo povrnili stroški dostave, če se pravica do odstopa od pogodbe uveljavlja v zakonsko določenem roku in so vsi izdelki, ki sestavljajo paket, vrnjeni. Povračilo se izplača v najkrajšem možnem času, v vsakem primeru pa v roku 14 dni od dneva, ko ste nas obvestili o svoji nameri odpovedi pogodbe. Ne glede na navedeno, lahko zadržimo vračilo plačila, dokler blaga ne prejmemo nazaj, ali dokler ne predložite dokaza, da ste blago poslali nazaj, karkoli se zgodi prej.

Povračilo se vedno plača z uporabo istega načina plačila, kot ste ga vi uporabili za vaš nakup.

Če niste izbrali ene izmed zgoraj opisanih možnosti vračila, prevzamete vi stroške in tveganje za vračilo izdelkov.

Če imate kakršnakoli vprašanja, nas lahko kontaktirate preko elektronske pošte ali kontaktov navedenih v oddelku za pomoč strankam, ki vam je na voljo na naši spletni strani.

16.4 Namerno puščeno prazno

16.5 Vračila izdelkov z napako

V primerih, v katerih menite, da v trenutku dostave izdelek ni tak, kot je navedeno v Pogodbi, se morate, če želite uveljavljati svoje zakonske pravice, obrniti na nas v zakonsko določenem obdobju za uveljavljanje te pravice. To lahko storite tudi preko elektronske pošte z naslednjim naslovom info-si@zara.com, kjer nam posredujete podatke o izdelku in utrpjeni škodi. Izdelek lahko vrnete v katero koli izmed naših trgovin ZARA v Sloveniji ali pa ga predate Kurirju, katerega bomo poslali na vaš prvotni naslov dostave. Izdelek morate vrniti skupaj s kopijo e-izobeska, ki ste ga prejeli skupaj s Potrdilom o odposlani pošiljki. E-izobesek lahko v trgovini predložite bodisi na vpogled v elektronski obliki bodisi kot papirnato kopijo izpiska e-izobeska.

Vrnjeni izdelek bomo skrbno pregledali in vas ustrezno obvestili v zakonsko predvidenem roku.

Zneski, plačani za izdelke, vrnjene zaradi katerekoli poškodbe ali okvare, če le-ta dejansko obstaja, bodo povrnjeni v celoti, vključno s stroški dostave, ki se nanašajo na pošiljanje izdelka, in stroški, ki ste jih imeli z vračilom izdelka. Skladno z veljavnim pravom bomo zavrnili povračilo stroškov, ki očitno niso bili nujni oz. potrebni za uveljavljanje pravic potrošnika. Povračilo se plača z uporabo istega načina plačila, kot ste ga vi uporabili za vaš nakup.

Vse pravice, priznane po veljavni zakonodaji, bodo v vsakem primeru zaščitene.

16.6 Pravica do odstopa in vračilo za naročila iz tujine

Če ste preko te spletne strani izdelke naročili izven Slovenije, iz druge države članice EU, veljajo zgornje določbe 16.1, 16.2, 16.3 in 16.4 z omejitvijo, da je prevzem s strani Kurirja, za katerega poskrbimo mi, mogoč le na prvotnem naslovu dostave znotraj Slovenije.

Istočasno bi vas želeli opozoriti, da v nobenih okoliščinah (z izjemo člena 16.5, za katerega ta člen 16.6 ne velja) nismo dolžni plačati niti stroškov pošiljanja na druge naslove, kot pa le na prvotni naslov za dostavo,

niti stroškov vračila z naslovov izven Slovenije. Te stroške nosite sami.

17. JAMSTVA

Kot prodajalec vam moramo izročiti izdelek v skladu s pogodbo in smo odgovorni za stvarne napake na izdelkih, ki se prodajajo preko te spletne strani pod zakonsko določenimi pogoji, tj. Zakonom o varstvu potrošnikov in Obligacijskim zakonikom, za vse vrste izdelkov, in se bomo zato odzvali na pomanjkanje skladnosti omenjenih izdelkov, ki se pokažejo v roku dveh let od dostave oziroma izročitve izdelka. Vendar pa vas moramo spomniti na to, da je treba zagotoviti zadosten dokaz o pomanjkanju skladnosti izdelka s pogodbeno dogovorjenim izdelkom, če se le-to pojavi po šestih mesecih od dostave izdelka.

Namreč, šteje se, da je napaka na izdelku obstajala že v času dostave oziroma izročitve le, če se pojavi v roku šest mesecev od dostave oziroma izročitve. Svoje pravice iz naslova stvarne napake lahko uveljavljate, če nas o napaki obvestite v roku dveh mesecev od dneva, ko ste napako odkrili. V obvestilu natančno opišite napako in nam, po potrebi, omogočite, da izdelek pregledamo. V roku 8 (osmih) dni vam bomo odgovorili na vaše obvestilo (vključno s tem, ali je stvarna napaka na izdelku sporna ali ne) ter, v primeru, da stvarna napaka na izdelku ni sporna, razrešili vaš zahtevek.

Napaka je stvarna (i) če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za njeno normalno rabo ali za promet, (ii) če izdelek nima lastnosti, ki so potrebne za posebno rabo, za katero ste jo kupili, ki pa nam je bila znana oziroma bi nam morala biti znana, (iii) če izdelek nima lastnosti in odlik, ki so bile izrecno ali molče dogovorjene oziroma predpisane, (iv) če smo vam izročili izdelek, ki se ne ujema z vzorcem ali modelom, razen če vam je bil vzorec ali model pokazan le zaradi obvestila. Ob tem se primernost izdelka za normalno rabo presoja glede na običajne izdelke enake vrste in ob upoštevanju kakršnihkoli naših izjav o značilnostih izdelka, ki smo jih dali zlasti z oglaševanjem, predstavitvijo izdelka ali navedbami na izdelku samem.

Če nas pravilno obvestite o napaki, imate, pod pogojem, da je vaš zahtevek utemeljen, pravico zahtevati, da: odpravimo napako na blagu ali vrnemo del plačanega zneska v sorazmerju z napako ali blago z napako zamenjamo z novim brezhibnim blagom ali vrnemo plačani znesek. V vsakem primeru imate tudi pravico, da zahtevate povrnitev škode (npr. povračilo stroškov materiala, nadomestnih delov, dela, prenosa in prevoza izdelkov). Vaše pravice ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko ste nas o stvarni napaki obvestili. Izdelki se smatrajo za skladne s pogodbo, če (i) se ujemajo z našim opisom in imajo lastnosti, ki smo jih predstavili na tej spletni strani, (ii) so primerni za običajno uporabo izdelkov iste vrste, in (iii) ponujajo običajno kakovost in značilnosti, ki bi jih bilo razumno pričakovati od izdelka iste vrste. V zvezi s tem nas morate, če kateri koli od izdelkov ni skladen s pogodbo, na to opozoriti tako, da sledite postopku, ki je opisan v zgoraj navedenem 16.3. členu, in preko katerega koli izmed komunikacijskih sredstev, ki so določena v ta namen.

Izdelki, ki jih prodajamo, zlasti ročno izdelani izdelki, pogosto predstavljajo lastnosti naravnih materialov, ki so bili uporabljeni za njihovo izdelavo. Te lastnosti, kot so razlike v progah, teksturah v pletenju in v barvi, ne štejejo kot pomanjkljivosti ali napake. Namesto tega je treba te razlike pričakovati in jih ceniti. Izbiramo samo izdelke vrhunske kakovosti, vendar pa so naravne lastnosti neizogibne in jih je treba sprejeti kot del individualnega izgleda izdelka.

18. ODGOVORNOST IN OPUSTITEV ODGOVORNOSTI

Razen če je v teh Pogojih izrecno drugače navedeno in v kolikor je to pravno dovoljeno, je naša odgovornost v zvezi s katerim koli izdelkom, kupljenim na naši spletni strani, strogo omejena na nakupno ceno omenjenega izdelka.

Ne glede na zgoraj navedeno, naša odgovornost ne bo opuščena niti omejena v naslednjih

primerih:

- i. V primeru smrti ali telesne poškodbe, povzročene zaradi naše malomarnosti;
- ii. V primeru goljufije ali goljufive prevare; ali
- iii. V katerem koli primeru, v katerem bi bilo našo odgovornost nezakonito ali nedovoljeno izključiti, omejiti ali poskusiti izključiti ali omejiti (npr. če je škoda povzročena namenoma ali iz hude malomarnosti).

Ne glede na zgornji odstavek, in kolikor je zakonsko dovoljeno, ne prevzamemo nobene odgovornosti za naslednje izgube, ne glede na njihov izvor:

- i. izguba prihodka ali prodaje;
- ii. izguba posla;
- iii. izguba dobička ali pogodb;
- iv. izguba predvidenih prihrankov;
- v. izguba podatkov; in
- vi. izguba časa za upravljanje ali uradnih ur.

Zaradi odprte narave te spletne strani in možnosti napak pri shranjevanju in prenosu digitalnih podatkov, ne jamčimo za točnost in varnost podatkov, ki so posredovani ali pridobljeni s pomočjo te spletne strani, razen če ni izrecno drugače navedeno.

Določila tega člena ne vplivajo na vaše pravice potrošnika in uporabnika, niti na vašo pravico do odpovedi Pogodbe.

19. INTELEKTUALNA IN INDUSTRIJSKA LASTNINA

Priznavate in se strinjate, da vse avtorske pravice, registrirane blagovne znamke in druge pravice intelektualne in industrijske lastnine na materialih ali vsebinah, ki so na voljo kot del spletne strani, v vsakem trenutku pripadajo nam ali tistim, ki nam podeljujejo dovoljenje za njihovo uporabo. Omenjeni material lahko uporabljate le do mere, ki jo mi ali izdajatelj licence za uporabo izrecno odobrimo. To vam ne preprečuje uporabe te spletne strani do mere, ki je potrebna za kopiranje informacij o vašem naročilu ali Kontaktnih podatkov.

20. VIRUSI, PIRATSTVO IN DRUGI RAČUNALNIŠKI NAPADI

Te spletne strani ne smete uporabljati na neprimeren način z namerno uvedbo virusa, trojanskega konja, črva, logičnih bomb ali katere koli druge programske opreme ali tehnološko škodljivega ali kvarnega materiala. Prav tako ne smete nepooblaščen dostopati do te spletne strani, strežnika, na katerem je spletna stran nastanjena, ali katerih koli strežnikov, računalnikov ali baz podatkov, povezanih z našo spletno stranjo. Strinjate se, da te spletne strani ne boste napadli preko katerega koli DOS-napada (preobremenitev strežnika z navideznimi zahtevami) ali porazdeljenega DOS-napada.

Nespoštovanje tega člena se šteje za kršitev, kot je opredeljena v skladu z veljavnimi predpisi. Vsako nespoštovanje tega predpisa bomo prijavili ustreznim organom, s katerimi bomo sodelovali z namenom ugotovitve identitete napadalca. Podobno se v primeru nespoštovanja tega člena dovoljenje za uporabo te spletne strani nemudoma prekine.

Razen odgovornosti, ki je obvezno predpisana v skladu z veljavno zakonodajo, ne bomo odgovarjali za nobeno škodo ali krivico, ki je posledica DOS-napada, virusa ali katere koli druge programske opreme ali tehnološko škodljivega ali kvarnega materiala, ki lahko vplivajo na vaš računalnik, IT opremo, podatke ali materiale kot posledica uporabe te spletne strani ali prenašanja vsebine s te spletne strani ali tistih spletnih strani, na katere vas ta spletna stran preusmeri.

21. POVEZAVE Z NAŠE SPLETNE STRANI

Če naša spletna stran vsebuje povezave do drugih spletnih strani in materialov tretjih oseb, so omenjene povezave dane na razpolago zgolj v informativne namene in nimamo nobenega nadzora nad vsebino teh spletnih strani ali materialov. Zato ne prevzemamo nobene odgovornosti za morebitno škodo ali krivice, ki izhajajo iz njihove uporabe.

22. PISNA KOMUNIKACIJA

Veljavni predpisi zahtevajo, da morajo biti nekatere informacije ali obvestila, ki vam jih pošljemo, v pisni obliki. Z uporabo te spletne strani se strinjate, da bo večina komunikacije z nami potekala elektronsko. Kontaktirali vas bomo po e-pošti ali, če je to primerno, vam bomo informacije zagotovili z objavo opozoril na tej spletni strani. Za pogodbene namene se strinjate z uporabo teh elektronskih sredstev za komunikacijo in sprejemate, da so vse pogodbe, obvestila, e-izobeski, informacije in druga sporočila, ki vam jih pošljemo po elektronski poti, v skladu z zakonskimi zahtevami po zagotovitvi le-teh v pisni obliki. S tem ima vsaka elektronska komunikacija enako pravno veljavnost in učinek kot komunikacija v papirni obliki (npr. papirna komunikacija). Ta pogoj ne bo vplival na vaše pravice, ki so priznane po zakonu.

S tem, ko nam posredujete svoj elektronski naslov, se strinjate, da imate neomejen in neoviran dostop do vašega elektronskega naslova. Razen če je v našem e-poštnem sporočilu drugače navedeno, vam ni potrebno potrditi prejema naših obvestil, ki vam jih pošljemo na elektronski naslov, ki ste nam ga posredovali. Šteje se, da vam je bila naša komunikacija dostavljena, če in ko smo jo poslali na vaš elektronski naslov.

23. OBVESTILA

Obvestila, ki nam jih pošljete, morate po možnosti poslati preko elektronske pošte z naslednjim naslovom: info-si@zara.com, in se tudi lahko na nas obrnete tudi s pomočjo kontaktov navedenih v oddelku za pomoč strankam. V skladu z določili 22. člena zgoraj in če ni drugače določeno, vam lahko obvestila pošljemo ali po elektronski pošti ali na poštni naslov, ki ste nam ga posredovali ob oddaji naročila.

Razume se, da so bila obvestila prejeta in pravilno izvedena takoj, ko so objavljena na naši spletni strani, 24 ur po tem, ko so bila poslana po elektronski pošti, ali v treh dneh po datumu oddaje na pošti na katerem koli pismu. Kot dokaz, da je bilo obvestilo poslano, je dovolj dokazati v primeru pisma, ki je bilo pravilno naslovljeno, da je bila plačana pravilna poštnina in da je bilo obvestilo pravilno dostavljeno na pošto ali v poštni predal, in v primeru e-pošte, da je bilo obvestilo poslano na elektronski naslov, ki ga je prejemnik navedel.

24. PRENOS PRAVIC IN OBVEZNOSTI

Pogodba je zavezujoča tako za vas in za nas, kot tudi za naše zadevne naslednike, prevzemnike in dediče. Pogodbe ali katerih koli pravic ali obveznosti, ki izhajajo iz te Pogodbe, vi ne smete prenesti, odstopiti, zaseči ali prenesti na kakršen koli drug način, ne da bi predhodno pridobili naše pisno soglasje.

Pogodbo ali katere koli pravice ali obveznosti, ki izhajajo iz te Pogodbe, smemo mi, kadarkoli v času trajanja te Pogodbe, prenesti, odstopiti, zaseči, oddati podizvajalcu ali prenesti na kakršen koli drug način na drugo podjetje znotraj skupine Inditex, kar vključuje podružnice v Sloveniji, vendar ni omejeno le nanje. V izogib vsem dvomom, omenjeni prenosi, odstopi, zasege ali drugi prenosi ne vplivajo na pravice, ki jih, kjer je to primerno, imate kot potrošnik priznane z zakonom, in na kakršen koli način ne preklicujejo, zmanjšujejo ali

omejujejo izrecnih in molče priznanih jamstev, ki smo vam jih morda dali.

25. DOGODKI IZVEN NAŠEGA NADZORA

Ne odgovarjamo za nobeno neskladnost ali zamudo v skladu s katerimi koli obveznostmi, ki jih prevzemamo na podlagi Pogodbe, če so jih povzročili dogodki, ki so izven našega razumnega nadzora (»Višja sila«).

Višja sila vključuje vsako dejanje, dogodek, neizvajanje, opustitev ali nesrečo, ki je izven našega razumnega nadzora, med drugim vključno z naslednjim:

- i. Stavka, začasen razpust delavcev ali druge oblike protesta.
- ii. Državljski nemiri, vstaja, invazija, teroristični napad ali grožnja terorizma, vojna (razglašena ali ne) ali grožnja ali priprava na vojno.
- iii. Požar, eksplozija, vihar, poplava, potres, zrušitev, epidemija ali katera koli druga naravna nesreča.
- iv. Nezmožnost uporabe vlakov, ladij, letal, motoriziranega prevoza ali drugih prevoznih sredstev, javnih ali zasebnih.
- v. Nezmožnost uporabe javnih ali zasebnih telekomunikacijskih sistemov.
- vi. Akti, odloki, zakonodaja, predpisi ali omejitve katere koli vlade ali javnega organa.
- vii. Stavka, okvara ali nesreča v pomorskem ali rečnem prevozu, poštnem prometu ali kateri koli drugi vrsti transporta.

Razume se, da so naše obveznosti, ki izhajajo iz Pogodb, začasno zaustavljene za obdobje, v katerem je Višja sila še vedno v veljavi. Zato nam bo odobreno podaljšanje roka, v katerem moramo te obveznosti izpolniti, in sicer v takšnem obsegu časa, ki je enak času, v katerem je trajala Višja sila. Zagotovili bomo vse razumne vire za odpravo okoliščin Višje sile ali da najdemo rešitev, ki nam omogoča izpolniti svoje obveznosti na podlagi Pogodbe, kljub okoliščinam Višje sile.

26. ODPOVED PRAVICAM

Pomanjkanje naše zahteve za vaše dosledno spoštovanje katerih koli obveznosti, ki ste jih prevzeli na podlagi Pogodbe ali teh Pogojev, ali pomanjkanje našega uveljavljanja pravic ali ukrepov, ki nam na podlagi te Pogodbe ali Pogojev ustrezajo, ne predstavlja odpovedi tem pravicam ali omejitev omenjenih pravic ali ukrepov, niti vas ne oprosti izpolnjevanja omenjenih obveznosti.

Naša odpoved specifični pravici ali ukrepu ne predstavlja odpovedi drugim pravicam ali ukrepom, ki izhajajo iz Pogodbe ali Pogojev.

Naša odpoved katerim koli od teh Pogojev ali pravicam ali ukrepom, ki izhajajo iz Pogodbe, ne bo začela veljati, razen če ni izrecno določeno, da gre za odpoved pravicam, in vam je to formalizirano in sporočeno v skladu z določili razdelka o Obvestilih zgoraj.

27. DELNA RAZVELJAVITEV

Če se kateri koli od teh Pogojev ali katero koli določilo te Pogodbe razglasi za nično in neveljavno s trdnim sklepom ustreznega organa, ostanejo preostali pogoji v veljavi, ne da bi nanje vplivala omenjena razglasitev neveljavnosti.

28. CELOTNA POGODBA

Ti Pogoji in kateri koli dokument, na katerega se ti Pogoji sklicujejo, predstavljajo celotno pogodbo med vami in nami glede namena te pogodbe, in nadomeščajo vse predhodne dogovore, pogodbe ali obljube med vami in nami, dane ustno ali pisno.

Vi in mi potrjujemo, da smo se dogovorili za sklenitev Pogodbe neodvisno od kakršnih koli izjav ali obljub, ki jih je dala druga stranka, ali na katere bi bilo mogoče sklepati iz katere koli izjave ali listine v pogajanjih, ki sta jih začeli obe stranki pred omenjeno Pogodbo, razen tistih, ki so izrecno navedene v teh Pogojih.

Niti vi niti mi sami se ne zanašamo na katero koli nezavezujočo izjavo, ki jo je druga stranka ustno ali pisno dala pred datumom Pogodbe (razen če bila omenjena izjava neresnična in vas je s tem zavedla v nakup nečesa, česar sicer ne bi kupili), in ne bomo sprejeli nobenega ukrepa v zvezi s tem, razen za povzročene škode, po sklenitvi pogodbe med nami zaradi kršitev pogodbe v skladu z določili teh Pogojev. To pa v nobenem primeru ne predstavlja odpovedi zakonskim pravicam, ki ne smejo biti predmet pogodbe.

29. NAŠA PRAVICA DO SPREMEMBE TEH POGOJEV

Te Pogoje imamo pravico kadarkoli pregledati in spremeniti.

Za vas veljajo politike in Pogoji, ki so v veljavi v trenutku uporabe te spletne strani ali oddaje vsakega posameznega naročila, razen če moramo po zakonu ali sklepu državnih organov omenjene politike, Pogoje ali Izjave o varstvu osebnih podatkov retroaktivno spremeniti. V tem primeru bodo morebitne spremembe vplivale tudi na vaša predhodna naročila.

30. VELJAVNA ZAKONODAJA IN SODNA PRISTOJNOST

Uporabo naše spletne strani in pogodb o nakupu izdelkov preko omenjene spletne strani ureja slovenska zakonodaja.

V obsegu, v katerem po veljavnem zakonu spor ni predmet izključne sodne pristojnosti, je kateri koli spor, ki izhaja iz ali je v zvezi z uporabo spletne strani ali omenjenimi pogodbami, predmet neizključne pristojnosti sodišč v Sloveniji.

Če sklepate pogodbo kot potrošnik, nobeno določilo v tem členu ne vpliva na vaše zakonske pravice, kot so priznane po kateri koli veljavni zakonodaji.

31. PRIPOMBE, PREDLOGI, PRITOŽBE IN REKLAMACIJE

Vaše pripombe in predlogi so vedno dobrodošli. Prosimo vas, da morebitne pripombe in predloge, kot tudi vsa vprašanja, pritožbe ali reklamacije pošljite na poštni naslov; na elektronski naslov, naveden v 2. členu teh Pogojev; ali na kontakte navedene v oddelku za pomoč strankam.

Pritožbe in reklamacije, poslane na našo službo storitev za stranke, bodo obdelane, kakor hitro je mogoče in v zakonsko določenem roku.

Če kot kupec oziroma potrošnik menite, da so bile vaše pravice kršene, lahko svoje pritožbe z namenom izvensodne rešitve spora naslovite na nas preko elektronskega naslova info-si@zara.com.

Razen če veljavna zakonodaja ne določa drugače, je naše sodelovanje v reševanju potrošniškega spora

izven sodišča na prostovoljni osnovi in v njem nismo dolžni sodelovati. Obveščamo vas, da mi, Zara, v Sloveniji (še) nismo pripoznali nobenega izmed posameznih izvajalcev izvensodnega reševanja potrošniških sporov, kot pristojnega za reševanje potrošniškega spora, ki bi ga lahko potrošnik sprožil v skladu Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Nazadnje dopolnjeni: 13.11.2025.

PRILOGA

Vzorec obrazca za odstop od pogodbe
(ta obrazec izpolnite in vrnite, če želite odstopiti od pogodbe)

Za ITX S, trgovsko podjetje, d.o.o., Ameriška ulica 8, 1000 Ljubljana, Slovenija, elektronski naslov: info-si@zara.com.

S tem vas obveščam, da odstopam od svoje kupoprodajne pogodbe naslednjega blaga:

Naročeno dne/prejeto dne (*)

Ime potrošnika

Elektronska pošta potrošnika

Naslov potrošnika

Podpis potrošnika (samo, če se ta obrazec pošlje na papirju)

Datum

(*) Neustrezno črtati

POGOJI UPORABE FUNKCIJ APLIKACIJE "ZARA"

Ti pogoji uporabe (»Pogoji«) posebej urejajo dostop do storitev in različnih funkcij, ki so na voljo v Aplikaciji ZARA (kot je opredeljeno spodaj), ter njihovo uporabo. Ti Pogoji dopolnjujejo, a ne posegajo v Pogoje nakupa in uporabe [spletne strani www.zara.com](http://www.zara.com).

Funkcije, ki so na voljo v Aplikaciji, vključujejo: (i) možnost nakupa blaga prek Aplikacije ZARA, ki se šteje kot nakup, opravljen v spletni trgovini, zato zanj veljajo Pogoji nakupa in uporabe spletne strani www.zara.com; (ii) možnost upravljanja računov za nakupe, opravljene v spletnih trgovinah ZARA (»Spletna trgovina«), in (iii) možnost prejema elektronskega računa ali elektronskega potrdila o nakupu, tako da v fizičnih trgovinah ZARA pokažete za to namenjeno unikatno QR kodo. Tako fizične kot spletne trgovine ZARA v Sloveniji upravlja družba ITX S, trgovsko podjetje, d.o.o., s sedežem na naslovu Ameriška ulica 8, 1000 Ljubljana, Slovenija in matično številko 2273136000.

1. SPLOŠNI OPIS STORITVE

1.1 Nakup blaga na spletni strani www.zara.com preko Aplikacije ZARA

Kupci lahko blago kupijo na spletni strani www.zara.com preko Aplikacije ZARA. Nakupi, opravljeni preko Aplikacije, se tako štejejo za nakupe, opravljene v spletni trgovini, in kot take zanje veljajo Pogoji nakupa in uporabe spletne strani www.zara.com, ki jih morate sprejeti ob nakupu katerega koli blaga.

1.2 Upravljanje računov za nakupe v spletni trgovini

Računi za nakupe, opravljene v spletni trgovini ZARA, bodo shranjeni v Aplikaciji v razdelku »Moji nakupi«.

1.3 Pridobitev elektronskega računa

Ob plačilu nakupa v fizičnih trgovinah lahko zahtevate račun v elektronski obliki. V ta namen je potrebno predložiti QR kodo, ki se bo za ta namen prikazala v Aplikaciji, da bo lahko račun samodejno poslan v Aplikacijo.

Od tega trenutka dalje lahko v fizičnih trgovinah z uporabo navedenega računa opravite zamenjavo ali vračilo blaga v skladu z veljavnimi Pogoji, poslovno politiko družbe ZARA in v vsakem primeru v skladu z veljavno zakonodajo.

V tem primeru vam ne bomo izdali papirnatega računa. Zato je zelo pomembno, da razumete, da z uporabo te QR kode izrecno zahtevate elektronski račun ali dokazilo o nakupu v elektronski obliki in se s tem odrekate prejemanju računa v papirnati obliki. V vsakem primeru lahko vedno zahtevate račun v papirnati obliki, tako da se preko katerega koli komunikacijskega sredstva, objavljenega na spletni strani ZARA, obrnete na našo službo za pomoč strankam.

V vsakem primeru vedno prevladajo predpisi, ki urejajo elektronske račune, ali kateri koli drug veljavni predpis in tisti predpisi, na katere so vezani ti Pogoji.

Če se kot uporabnik odločite za odjavo iz Aplikacije, lahko med postopkom odjave zahtevate, da se vsi računi, shranjeni v Aplikaciji, pošljejo po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ste ga navedli.

1.4 Optično branje računov

Če je prvotni račun v papirnati obliki, lahko elektronsko različico istega računa ustvarite tako, da optično preberete QR kodo, ki je natisnjena na računu. Od takrat dalje lahko ta elektronski račun uporabite za vračilo v fizičnih trgovinah, vendar upoštevajte, da bodo vsa vračila vedno izvedena v skladu z ustreznimi Pogoji, poslovnimi politikami družbe ZARA in vso ustrezno zakonodajo.

2. RAZPOLOŽLJIVOST STORITEV, KI SO NA VOLJO PREKO APLIKACIJE

V skladu z veljavno zakonodajo si pridržujemo pravico, da kadar koli po lastni presoji in brez predhodnega obvestila, na splošno ali posebej za enega ali več uporabnikov, spremenimo, začasno prekinemo ali izbrišemo katero koli ali vse funkcije Aplikacije ZARA ter pod enakimi pogoji spremenimo, začasno prekinemo ali izbrišemo razpoložljivost celotne Storitve ali njenega dela.

3. ODGOVORNOST

Razen v primerih, ko je izključitev odgovornosti zakonsko omejena, ne odgovarjamo za nobeno škodo, ki bi jo lahko utrpeli pri uporabi Aplikacije ZARA in njenih različnih funkcij. Strinjate se, da boste Aplikacijo ZARA uporabljali izključno za namene, za katere je namenjena, in je zato ne boste uporabljali na nepravilen ali goljufiv način, pri čemer boste Družbi in/ali tretji osebi odgovorni za vso škodo, ki bi lahko nastala zaradi nepravilne uporabe Aplikacije ZARA.

Odgovorni boste v naslednjih primerih:

- a) kadar, kjer je to primerno, vašo opremo ali terminale, povezane z Aplikacijo, SIM kartice, elektronske naslove in/ali gesla uporablja tretja oseba z vašim dovoljenjem, a brez naše vednosti;
- b) če med uporabo različnih funkcij Aplikacije pride do napak ali nepravilnega delovanja zaradi pomanjkljive strojne ali programske opreme, naprav ali terminalov ali zaradi pomanjkanja potrebnih varnostnih ukrepov, nameščenih v napravi, na kateri uporabljate Aplikacijo.

4. PRAVICE INTELEKTUALNE IN INDUSTRIJSKE LASTNINE TER DRUGE PRAVICE, POVEZANE Z APLIKACIJO.

Kateri koli od elementov, ki tvorijo del Aplikacije ali so vanjo vključeni, so v lasti ali pod nadzorom Družbe ali tretjih oseb, ki so odobrile njihovo uporabo. Vse zgoraj navedeno se v nadaljevanju imenuje »Lastnina«.

Uporabniki se strinjajo, da ne bodo odstranjevali, brisali, spreminjali, prirejali ali na kakršen koli drug način dopolnjevali:

- opomb, legend, znakov ali simbolov, ki jih Družba ali zakoniti imetniki pravic vključijo v svojo Lastnino v zvezi z intelektualno ali industrijsko lastnino (npr. avtorska pravica, ©, ® in ™, itd.).
- zaščitnih ali identifikacijskih tehničnih zasnov, ki jih lahko vsebuje Lastnina (npr. vodni žigi, prstni odtisi, itd.). Uporabniki priznavajo, da Družba skladno s temi Pogoji ne odstopa ali prenaša nobenih pravic nad njihovo Lastnino ali nad lastnino tretjih oseb.

Družba uporabnikom dovoli dostop do Lastnine in njeno uporabo le v skladu s temi Pogoji.

Uporabniki ne smejo kopirati, distribuirati (vključno z elektronsko pošto ali internetom), prenašati,

sporočati, dopolnjevati, spreminjati, preoblikovati, dodeljevati ali na kakršen koli drug način sodelovati pri dejavnostih, ki vključujejo tržno uporabo Lastnine v celoti ali delno, brez izrecnega pisnega soglasja zakonitega imetnika materialnih avtorskih pravic.

Dostop do Lastnine in njena uporaba sta vedno in v vseh primerih namenjena izključno osebnim in netržnim namenom.

Družba si pridržuje vse pravice nad Lastnino, ki jo ima v lasti, med drugim tudi vse pravice intelektualne in industrijske lastnine, ki jih ima nad Lastnino.

Družba uporabnikom ne podeljuje nobenih licenc ali dovoljenj za uporabo Lastnine, ki jo ima v lasti, razen tistih, ki so izrecno navedene v tej določbi. Družba si pridržuje pravico, da kadar koli in iz kakršnih koli razlogov prekine ali spremeni kakršne koli licence, podeljene v skladu s temi Pogoji.

Ne glede na zgoraj navedeno lahko Družba pravno ukrepa proti kakršni koli drugi uporabi s strani uporabnikov, ki:

- ni v skladu s tukaj določenimi pogoji;
- krši ali zlorabi pravice intelektualne in industrijske lastnine ali druge enakovredne pravice Družbe ali katerega koli drugega zakonitega imetnika pravic ali krši katero koli drugo veljavno zakonodajo.