

## CONDICIONES DE USO Y COMPRA [WWW.ZARA.COM](http://WWW.ZARA.COM)

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones"), cualquiera que sea el aplicativo, medio digital, soporte o dispositivo a través del que se pueda acceder. Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Privacidad y Cookies ("Política de Privacidad y Cookies") antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o hacer un pedido a través de la misma usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Privacidad y Cookies, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad y Cookies, no debe usar esta página web.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad y Cookies puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

El contrato podrá formalizarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas en los que las Condiciones están disponibles en esta página web.

### 2. NUESTROS DATOS

La venta de artículos a través de esta página web es realizada bajo la denominación ZARA por la sociedad Textiles Anka 22 C.A, sociedad de comercio constituida y organizada de conformidad con las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, con domicilio social en Calle Elice. Entre Av. Libertador y Av. Francisco de Miranda. Torre Gelomaca. Chacao. Caracas, Venezuela.

### 3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PÁGINA WEB

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en la Política de Privacidad y Cookies. Al hacer uso de esta página web usted consiente el tratamiento de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden con la realidad.

### 4. USO DE NUESTRO SITIO WEB

Al hacer uso de esta página web y realizar pedidos a través de esta usted se compromete a:

- i. Hacer uso de esta página web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos.
- ii. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
- iii. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario (ver nuestra Política de Privacidad). Si no nos facilita usted toda la información que necesitamos, no podremos cursar su pedido.

Al realizar un pedido a través de esta página web, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos.

## **5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

Los artículos que se ofrecen a través de esta página web están únicamente disponibles para su envío a la República Bolivariana de Venezuela.

## **6. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en "Autorizar pago". Tras esto, recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (la "Confirmación de Pedido"). Asimismo, le informaremos mediante correo electrónico de que el producto está siendo enviado (la "Confirmación de Envío").

## **7. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

En caso de que usted detectase que se ha producido un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de esta página web, podrá modificar los mismos en el apartado "Mi Cuenta".

En todo caso, podrá corregir errores relacionados con los datos personales aportados durante el proceso de compra dirigiéndose al servicio de atención al cliente a través del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales, así como ejercitar el derecho de rectificación contemplado en nuestra Política de Privacidad y Cookies.

Esta página web muestra ventanas de confirmación en diversos apartados del proceso de compra que no permiten proseguir con el pedido si los datos de estos apartados no se han proporcionado correctamente. Asimismo, esta página web ofrece los detalles de todos los artículos que haya añadido a su cesta durante el proceso de compra, de forma que, antes de realizar el pago, usted podrá modificar los datos de su pedido.

Si usted detectase un error en su pedido con posterioridad a la finalización del proceso de pago, deberá ponerse en contacto de manera inmediata con nuestro servicio de atención al cliente, a través del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales, para subsanar el error.

## **8. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, le reembolsaremos cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

## **9. ENTREGA**

Salvo que se existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en los productos relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo señalado en la página web según el método de envío seleccionado y, en todo caso, en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia

y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no realizamos entregas a domicilio los sábados ni los domingos.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

## **10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido, intentaremos buscar un lugar seguro para dejarlo. Si no podemos encontrar un lugar seguro, su pedido será devuelto a nuestro almacén.

En caso de que transcurridos 15 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución puede tener un coste adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costes correspondientes.

## **11. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD**

Los riesgos de los productos serán a su cargo a partir del momento de su entrega.

Usted adquirirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega (según la definición contenida en la cláusula 9 anterior), si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

## **12. PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen Impuesto Valor Agregado (IVA), pero excluyen los gastos de envío e impuestos relacionados al envío en caso de aplicar, que se añadirán al importe total debido según se expone en nuestra Guía de Compra - Envío.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero (salvo en lo establecido anteriormente) los posibles cambios no afectarán a los pedidos con respecto a los que ya le hayamos enviado una Confirmación de Pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, estos se habrán añadido a su cesta y el paso siguiente será tramitar el pedido y efectuar el pago. Para ello, deberá seguir los pasos del proceso de compra, rellenando o comprobando la información que en cada paso se le solicita. Asimismo, durante el proceso de compra, antes de realizar el pago, podrá modificar los datos de su pedido. Dispone de una descripción detallada del proceso de compra en la Guía de Compra. Además, si es usted un usuario registrado, dispone de un detalle de todos los pedidos realizados en el apartado Mi Cuenta.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, MasterCard, American Express y P2C. Asimismo, podrá pagar todo o parte del precio de su compra con una tarjeta abono (“voucher”) de Zara emitida por Textiles Anka 22 C.A.

Al hacer clic en "Autorizar Pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya o que es el legítimo poseedor de la tarjeta abono.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, se codificarán los datos de su tarjeta de crédito. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de estas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega y no podremos formalizar ningún contrato con usted.

### **13. COMPRA RÁPIDA**

La función de compra rápida (de ahora en adelante, «Compra rápida») facilita el proceso de compra en esta página web, ya que no hará falta que introduzca los datos de envío, facturación y pago en cada compra. La Compra rápida está disponible en la sección «Cesta de compra».

Para utilizar la Compra rápida, es necesario que haya guardado los datos de su tarjeta de crédito. Puede hacerlo al realizar un pago con cualquiera de las tarjetas aceptadas por este sitio web haciendo clic en la opción «Guardar los datos de mi tarjeta». Esto hará que se guarden los siguientes datos de la tarjeta: número de tarjeta, nombre del titular de la tarjeta como aparece en la tarjeta y fecha de vencimiento de la tarjeta.

Para guardar la información de su tarjeta y utilizar la Compra rápida, deberá aceptar las Condiciones y la Política de privacidad y cookies aplicables.

Al aceptar el uso de la Compra rápida, permite que las compras pagadas mediante esta función se carguen a la tarjeta respectiva que esté asociada. El uso de la tarjeta se regirá por las condiciones escritas entre usted y el emisor de la tarjeta en todos los casos.

Puede guardar los datos de tantas tarjetas como desee para la Compra rápida. Para ello, debe realizar al menos un pago con una de ellas. Si desea guardar los datos de más de una tarjeta, la que haya guardado más recientemente se considerará su «Tarjeta favorita» y es la que se utilizará de forma predeterminada para pagar con Compra rápida. Sin embargo, puede cambiar su Tarjeta favorita en la sección Mi cuenta de esta página web.

Para utilizar la Compra rápida, solo tiene que hacer clic en el botón «Compra rápida» que aparece en la cesta de compra. A continuación, aparecerá una pantalla con los datos de envío, facturación y pago de la compra. Los datos de esta pantalla no se pueden modificar. Así pues, si hay algún error, no finalice el proceso de compra. Para realizar compras con otros datos, no utilice el servicio de Compra rápida.

Puede cambiar su Tarjeta favorita asociada a la Compra rápida en la sección Mi cuenta de esta página web.

## **14. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **14.1 Derecho de desistimiento**

Le concedemos un plazo de 30 días contados desde la Confirmación de Envío para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 14.2 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento).

En caso de que devuelva los productos dentro del mencionado plazo de desistimiento, el reembolso del precio pagado por tales productos se realizará mediante una tarjeta abono (“voucher”) sin ninguna demora indebida a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. No obstante, lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes.

Recuerde que el voucher podrá utilizarse en cualquiera de las tiendas ZARA de la República Bolivariana de Venezuela o en la página web de ZARA ([www.zara.com](http://www.zara.com)), cualquiera que sea el aplicativo, medio digital, soporte o dispositivo a través del que acceda; tendrá una validez de 1 año desde su entrega y su valor equivaldrá al precio pagado por los productos (excluyendo gastos de envío) que sea objeto de devolución por su parte.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos a ZARA, a través del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales, de su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio.

Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los productos en cualquiera de las tiendas ZARA de la República Bolivariana de Venezuela, o solicitar en nuestra página web la devolución por mensajero/courier, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que haya concluido dicho plazo de 30 días.

Salvo que realice la devolución de los bienes en una tienda ZARA de la República Bolivariana de Venezuela o a través de mensajero/courier, deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

### **14.2 Disposiciones comunes**

No tendrá usted derecho a desistir del contrato cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

- Artículos personalizados.
- CDs/DVD de música sin su envoltorio original.
- Bienes precintados por razones de salud o higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Su derecho a desistir del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que usted los recibió. No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los productos/s mientras estén en su posesión. Por favor, devuelva el artículo usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.

Podrá realizar las devoluciones en cualquier tienda ZARA de la República Bolivariana de Venezuela o a través de mensajero/courier.

#### Devoluciones en tienda ZARA:

Podrá devolvernos los productos en cualquiera de nuestras tiendas ZARA en la República Bolivariana de Venezuela que dispongan de la misma sección de la mercancía que desea devolver. En este caso, deberá acudir a cualquiera de dichas tiendas y entregar junto con el artículo, el ticket electrónico que habrá recibido adjunto a la Confirmación de Envío, que también se conserva en su cuenta de la página web y en la aplicación móvil de Zara. Usted puede presentar el ticket electrónico mostrándolo en forma digital a través de la pantalla de su dispositivo móvil o llevándolo impreso a la tienda.

#### Devoluciones a través de mensajero/courier:

Deberá solicitar la devolución por mensajero/courier en nuestra página web para que podamos organizar la recogida en su domicilio. Si ya no dispone del embalaje original, podrá realizar la devolución en cualquier embalaje, siempre y cuando con éste se asegure el no extravío de los artículos, siguiendo las instrucciones que encontrará en el apartado “Devoluciones” en esta página web. Tras efectuar las verificaciones oportunas, usted recibirá un correo electrónico con una etiqueta, que deberá acompañar al paquete.

Ninguna de las dos opciones supondrá un coste adicional para usted.

En caso de que no desee devolver los productos a través de alguna de las opciones gratuitas disponibles, usted será responsable de los costes de devolución. Por favor, tenga en cuenta que si usted decide devolvernos los artículos a portes debidos estaremos autorizados a cargarle los gastos en que podamos incurrir.

Tras examinar el artículo le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. El reembolso se efectuará sin ninguna demora indebida y siempre vía voucher. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes. Si tienen alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales

### **14.3 Devoluciones de productos defectuosos**

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, a través del chat

accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas ZARA en la República Bolivariana de Venezuela o a través de mensajero/courier.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución de este (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará sin ninguna demora indebida y siempre vía voucher. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas vía voucher íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el artículo y los costes en que usted hubiera incurrido para devolvérselo a nosotros.

Quedan en todo caso a salvo los derechos reconocidos por la legislación vigente.

## **15. GARANTÍAS**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos a través de esta página web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto.

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en esta página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundamentalmente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo en nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en el apartado 16.3 anterior y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como la textura, los nudos y el color, no tendrán la consideración de defectos o taras. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

## **16. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido en nuestra página web estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- (i) pérdidas de ingresos o ventas:

- (ii) pérdida de negocio;
- (iii) lucro cesante o pérdida de contratos;
- (iv) pérdida de ahorros previstos;
- (v) pérdida de datos; y
- (vi) pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

Debido a la naturaleza abierta de esta página web y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio de esta página web a no ser que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

## **17. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Usted reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los materiales o contenidos que se aportan como parte de la página web nos corresponden en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgaron licencia para su uso. Usted podrá hacer uso de dicho material únicamente en la forma en que se lo autorizamos expresamente nosotros o quienes nos otorgaron licencia para su uso. Esto no le impedirá utilizar esta página web en la medida necesaria para copiar la información sobre su pedido o datos de Contacto.

## **18. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Usted no debe realizar un uso indebido de esta página web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. Usted no tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. Usted se compromete a no atacar esta página web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web.

No seremos responsables de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo informático, datos o materiales como consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de esta o a los que la misma redireccione.

## **19. LINKS DESDE NUESTRA PÁGINA WEB**

En el caso de que nuestra página web contenga links a otras páginas web y materiales de terceros, dichos links se facilitan únicamente a efectos informativos, sin que nosotros tengamos control alguno sobre el contenido de dichas páginas web o materiales. Por lo tanto, no aceptamos responsabilidad alguna por



cualquier daño o pérdida derivados de su uso.

## **20. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de esta página web, usted acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con nosotros sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le facilitaremos información colgando avisos en esta página web. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que le enviemos de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

## **21. NOTIFICACIONES**

Las notificaciones que usted nos envíe deberán enviarse a través del chat accesible en la página web o mediante nuestras cuentas oficiales en redes sociales. Con arreglo a lo dispuesto en la cláusula 22 anterior y salvo que se estipule lo contrario, le podremos enviar comunicaciones bien al e-mail o bien a la dirección postal facilitada por usted a la hora de realizar un pedido.

Se entenderá que las notificaciones han sido recibidas y han sido correctamente hechas en el mismo instante en que se cuelguen en nuestra página web, 24 horas después de haberse enviado un correo electrónico, o tres días después de la fecha de franqueo de cualquier carta. Para probar que la notificación ha sido hecha, será suficiente con probar, en el caso de una carta, que tenía la dirección correcta, estaba correctamente sellada y que fue debidamente entregada en correos o en un buzón y, en el caso de un correo electrónico, que el mismo fue enviado a la dirección de correo electrónico especificada por el receptor.

## **22. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

## **23. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o

accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

#### **24. RENUNCIA**

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud de un contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones.

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito de conformidad con lo dispuesto en el apartado de Notificaciones anterior.

#### **25. NULIDAD PARCIAL**

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuera declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

#### **26. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de estas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito.

Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

## **27. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones.

Las políticas y Condiciones en vigor en el momento en el que hace uso del presente sitio web o realiza cada pedido le serán de aplicación, salvo que en virtud de la ley o por decisión de una entidad pública, debamos realizar cambios con efectos retroactivos en dichas políticas, Condiciones, o Política de Privacidad. En este caso, los posibles cambios afectarán a los pedidos que hubiera realizado usted con carácter previo.

## **28. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación de la República Bolivariana de Venezuela.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales de la República Bolivariana de Venezuela.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

## **29. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestras vías de contacto.

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido.

### **Modelo de formulario de desistimiento**

**(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)**

A la atención de Textiles Anka 22 C.A., actuando bajo el nombre comercial ZARA, con domicilio en Calle Elice. Entre Av. Libertador y Av. Francisco de Miranda. Torre Gelomaca. Chacao. Caracas, Venezuela.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (solo si el presente formulario se presenta en papel)

Fecha:

(\* ) Táchese lo que no proceda