

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA Y USO

1. INTRODUCCIÓN

Este documento, junto con los documentos mencionados en él, establece los términos y condiciones que rigen el uso de este sitio web (www.zara.com/ww) y la compra de productos realizada en él (en adelante, las «Condiciones»), independientemente de qué aplicación, medio digital, soporte o dispositivo se utilice para acceder a dicho sitio web.

LE RECOMENDAMOS QUE LEA DETENIDAMENTE LAS CONDICIONES Y NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES (EN ADELANTE, LA «POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES») ANTES DE UTILIZAR O REALIZAR UN PEDIDO DESDE ESTE SITIO WEB. PUEDEN PARECER MUY TÉCNICAS Y LEGALES, PERO SON IMPORTANTES. AL UTILIZAR ESTE SITIO WEB O REALIZAR UN PEDIDO DESDE ÉL, USTED ACEPTA ESTAS CONDICIONES Y NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES SIN RESERVAS NI EXCEPCIONES, Y ACEPTA REGIRSE POR ESTAS CONDICIONES Y NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES. ESTO INCLUYE, SIN LIMITACIÓN Y CUANDO PROCEDA, ACEPTAR LAS CONDICIONES RELACIONADAS CON EL ARBITRAJE VINCULANTE, LA RENUNCIA AL DERECHO A LA ACCIÓN COLECTIVA, LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DE LAS COMPENSACIONES POR DAÑOS Y PERJUICIOS Y LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN COMO SE ESTABLECE EN EL PRESENTE DOCUMENTO. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES Y CON LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES, YA SEA EN SU TOTALIDAD O EN PARTE, NO UTILICE EL SITIO WEB NI NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL SITIO WEB NI REALICE UN PEDIDO DESDE EL SITIO WEB.

Estas Condiciones pueden ser modificadas. Es su responsabilidad leerlas periódicamente, ya que las Condiciones, en el momento de utilizar el sitio web o de formalizar el Contrato pertinente (como se define más adelante), serán las que correspondan.

Si tiene alguna consulta sobre las Condiciones o la Política de privacidad y cookies, puede ponerse en contacto con nosotros a través del chat disponible en la página web.

El Contrato (como se define a continuación) puede ejecutarse, a su elección, en cualquiera de los idiomas (inglés, francés, español o portugués) en los que se encuentran disponibles las Condiciones en este sitio web.

Este Contrato está disponible en todo momento en el sitio web. Del mismo modo, en cualquier momento durante el proceso de compra, puede almacenar y reproducir estas Condiciones a través de las opciones «Descargar» e «Imprimir» que se encuentran en el encabezado del documento.

2. NUESTROS DATOS

La venta de productos a través de este sitio web se realiza bajo el nombre ZARA por FASHION RETAIL, S. A., una empresa española con domicilio social en avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (España), con dirección de correo electrónico info-ww@zara.com, inscrita en el registro mercantil de A Coruña, en el Volumen 3.425, Sección general, Hoja 49, página C-47.731 , 1.ª entrada, con número de identificación fiscal A-70301981.

3. SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTE SITIO WEB

La información o los datos personales que nos proporcione se procesarán de acuerdo con la Política de privacidad y cookies. Al utilizar este sitio web, está aceptando el procesamiento de la información y los datos y declara que toda la información y los datos proporcionados son verdaderos y corresponden a la realidad.

4. USO DE NUESTRO SITIO WEB

Al utilizar este sitio web y realizar pedidos a través de él, acepta:

- i. Utilizar este sitio web solamente para realizar consultas y pedidos legalmente válidos.
- ii. Utilizar el sitio web de forma cuidadosa y adecuada a la legislación vigente, la moralidad, la conducta decente y el orden público y, en todos los casos, de acuerdo con el propósito para el que fue creado el sitio web.
- iii. No realizar pedidos falsos o fraudulentos. Si se considera, de forma razonable, que se ha realizado un pedido de este tipo, estaremos autorizados a cancelarlo e informar a las autoridades competentes.
- iv. No utilizar el sitio web para fines o efectos ilegales (o de una manera que infrinja estas Condiciones) que puedan perjudicar los intereses o derechos de terceros, o dañar, afectar, inhabilitar o inutilizar el sitio web o impedir su uso normal por parte de otros usuarios.
- v. No destruir, alterar, inutilizar o dañar de cualquier otra forma los datos, programas o documentos electrónicos que se encuentran en el sitio web.
- vi. No impedir que otros usuarios accedan al servicio mediante el consumo masivo de recursos informáticos utilizados por ZARA para proporcionar el sitio web y no realizar ninguna acción que dañe, interrumpa o genere errores en dichos sistemas.
- vii. No introducir programas, virus, macros, applets, dibujos, archivos de audio o imágenes, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier tipo de material accesible a través del sitio web.
- viii. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. También acepta que podemos utilizar esta información para ponernos en contacto con usted en relación con su pedido si es necesario (consulte nuestra Política de privacidad y cookies). Si no nos proporciona toda la información que necesitamos, no podrá realizar su pedido.

Al realizar un pedido en este sitio web, declara que es mayor de edad y que puede formalizar legalmente contratos vinculantes.

Además, al realizar el pedido correspondiente y, en su caso, se compromete a cumplir las leyes vigentes de su jurisdicción como importador registrado, así como a llevar a cabo cualquier otro procedimiento que deba realizarse para el envío de la mercancía desde su lugar de residencia.

5. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Para realizar un pedido, debe seguir el procedimiento de compra online y hacer clic en «Autorizar pago». Después de hacerlo, recibirá un correo electrónico en el que se confirmará la recepción de su pedido (la «Confirmación de pedido»). Se le informará por correo electrónico de que el pedido se está enviando (la «Confirmación de envío»).

Estas Condiciones y el Contrato constituyen un acuerdo por escrito entre nosotros, y se le enviará un enlace a dicho acuerdo junto con cada uno de los correos electrónicos transaccionales mencionados anteriormente.

Si usted es usuario registrado, dispondrá de un registro de cada transacción realizada por usted en la sección «Mi cuenta» por un período de dos años.

Al aceptar estas Condiciones, confirma que ha tenido la oportunidad de aceptarlas o rechazarlas y de corregir cualquier error en el Contrato antes de suscribirlo, según se establece en la cláusula 6 a continuación.

Las partes del presente documento han acordado que están excluidas las garantías implícitas por la normativa aplicable (y que pueden ser enmendadas o reemplazadas posteriormente), siempre que sea posible y de acuerdo con los términos y condiciones prescritos por la ley, y no se aplican a este contrato a menos que se especifique lo contrario.

6. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES

En caso de que detecte que se produjo un error al introducir sus datos personales durante su registro como usuario de este sitio web, puede modificarlos en la sección «Mi cuenta».

En cualquier caso, podrá corregir los errores relacionados con los datos personales proporcionados durante el proceso de compra comunicándose con el servicio de Atención al Cliente a través del chat disponible en la página web, así como ejerciendo el derecho de rectificación contemplado en nuestra Política de privacidad y cookies. Este sitio web muestra casillas de confirmación en varias secciones del proceso de compra que no permiten que el pedido continúe si la información en estas secciones no se ha proporcionado correctamente. Además, este sitio web ofrece detalles de todos los artículos que ha añadido a su cesta durante el proceso de compra, de modo que antes de realizar el pago puede modificar los detalles de su pedido.

Si detecta un error en su pedido después de completar el proceso de pago, debe comunicarlo de inmediato a nuestro servicio de Atención al Cliente a través del chat disponible en la página web para corregir el error.

7. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Todos los pedidos de productos están sujetos a disponibilidad. Asimismo, si existen dificultades con respecto al suministro de productos o si no quedan más artículos en stock, le reembolsaremos cualquier cantidad que haya pagado.

8. NEGATIVA A TRAMITAR UN PEDIDO

Nos reservamos el derecho de eliminar cualquier producto de este sitio web en cualquier momento y de eliminar o modificar cualquier material o contenido. Aunque siempre haremos todo lo posible para tramitar todos los pedidos, puede haber circunstancias excepcionales que nos obliguen a rechazar el procesamiento de un pedido después de haber enviado la Confirmación de pedido. Nos reservamos el derecho de hacerlo en cualquier momento.

No seremos responsables ante usted ni ante terceros por eliminar cualquier producto de este sitio web, por eliminar o modificar cualquier material o contenido del sitio web o por no procesar un pedido después de haber enviado la Confirmación de pedido.

9. ENTREGA

Sin perjuicio de la Cláusula 7 anterior con respecto a la disponibilidad del producto y salvo en circunstancias extraordinarias, nos esforzaremos por enviar el pedido consistente en el/los producto/s enumerado/s en cada Confirmación de envío antes de la fecha indicada en la Confirmación de envío en cuestión o, si no hay una fecha de entrega especificada, en el plazo estimado indicado al seleccionar el método de entrega y, en cualquier caso, dentro de un período máximo de 30 días a partir de la fecha de la Confirmación de pedido.

No obstante, puede haber retrasos por razones tales como la existencia de circunstancias imprevistas o la zona de entrega.

Si por alguna razón no podemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esa situación y le daremos la opción de continuar con la compra, estableciendo una nueva fecha de entrega, o de cancelar el pedido con el reembolso completo del importe pagado. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no hacemos entregas a domicilio los sábados, domingos o festivos.

A los efectos de estas Condiciones, se entenderá que la «entrega» se ha realizado o el pedido «se ha entregado» tan pronto como usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión física de la mercancía, lo que se evidenciará mediante la firma del recibo del pedido en la dirección de entrega indicada por usted.

10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Si no podemos entregar su pedido, intentaremos encontrar un lugar seguro para dejarlo. Si no podemos encontrar un lugar seguro, su pedido será devuelto a nuestro almacén.

También dejaremos una nota explicando dónde se encuentra su pedido y qué hacer para que se lo entreguen nuevamente. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora acordada, le pedimos que se comunique con nosotros para organizar la entrega en otro día.

Si después de 30 días a partir de la fecha en que su pedido está disponible para la entrega el pedido no pudo ser entregado por razones que no nos son imputables, asumiremos que desea cancelar el Contrato y este será rescindido. Como resultado de la rescisión del Contrato, le devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de su parte, incluidos los cargos de entrega (excepto los cargos adicionales que resulten de la elección por su parte de cualquier método de entrega que no sea el método de entrega normal que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 14 días a partir de la fecha en que se haya rescindido este Contrato.

Tenga en cuenta que el transporte derivado de la finalización del Contrato puede tener un coste adicional que tendremos derecho a trasladarle.

11. TRANSMISIÓN DE RIESGO Y PROPIEDAD DE LOS PRODUCTOS

Los productos estarán bajo su responsabilidad desde el momento de la entrega, tal como se describe en la Cláusula 9 anterior.

Usted asumirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todos los importes adeudados, incluidos los cargos de entrega, o en el momento de la entrega (como se define en la Cláusula 9 anterior), si eso ocurriera más adelante.

12. PRECIO Y PAGO

El precio de los productos será el estipulado en todo momento en nuestro sitio web, excepto en el caso de un error evidente. Aunque hacemos todos los esfuerzos posibles para garantizar que los precios que aparecen en el sitio web sean correctos, puede ocurrir un error. Si descubrimos un error en el precio de cualquiera de los productos que ha pedido, le informaremos tan pronto como sea posible y le daremos la opción de confirmar su pedido al precio correcto o cancelarlo. Si no podemos comunicarnos con usted, el pedido se considerará cancelado y todos los importes pagados se le reembolsarán en su totalidad.

No estamos obligados a proporcionarle ningún producto al precio inferior incorrecto (incluso cuando hayamos enviado la Confirmación de envío) si el error en el precio es obvio e inequívoco y puede haber sido reconocido por usted como un precio incorrecto.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento. Sin embargo, a excepción de lo estipulado anteriormente, los cambios no afectarán a los pedidos para los cuales hemos enviado una Confirmación de pedido.

Una vez que haya seleccionado todos los artículos que desea comprar, se añadirán a su cesta. El siguiente paso será tramitar el pedido y realizar el pago. Para ello, debe seguir los pasos del proceso de compra, indicando o verificando la información solicitada en cada paso. Además, durante el proceso de compra, antes del pago, puede modificar los detalles de su pedido. Se le proporciona una descripción detallada del proceso de compra en la Guía de compra.

El pago puede hacerse con Visa, MasterCard, American Express y PayPal.

Para minimizar el riesgo de acceso no autorizado, los datos de su tarjeta de crédito estarán encriptados. Una vez que recibamos su pedido, solicitaremos una autorización previa en su tarjeta para garantizar que haya fondos suficientes para completar la transacción. El cargo en su tarjeta se realizará en el momento en que su pedido salga de nuestro almacén.

Si su método de pago es PayPal, el cargo se realizará cuando confirmemos su pedido.

Al hacer clic en «Autorizar pago», está confirmando que la tarjeta de crédito es suya.

Las tarjetas de crédito están sujetas a verificación y autorización por parte de la entidad emisora de la tarjeta. Si la entidad no autoriza el pago, no seremos responsables por ningún retraso o imposibilidad de entrega y no podremos formalizar ningún Contrato con usted.

Tenga en cuenta que en este momento solo podemos tramitar su pedido en euros. Actualmente no se acepta ninguna otra moneda.

Dado que FASHION RETAIL, S. A. procesa todas las transacciones en euros y es una empresa domiciliada en España, la operación de pago se considera internacional, suponiendo que su tarjeta/método de pago no se emita en España. En consecuencia, para procesar este pago internacional, el banco emisor de su tarjeta podría transferir ciertas tarifas o recargos derivados de la naturaleza internacional de la transacción, la conversión de divisa extranjera o cualquier otro motivo.

Debe tener en cuenta que las tarjetas y otros métodos de pago son emitidos por las entidades financieras, los bancos y los sistemas de tarjeta correspondientes y tienen, por asociación, ciertas normativas para su uso. Ni ZARA ni ninguna de las compañías del Grupo Inditex están involucradas ni son responsables de estas normativas. El Grupo Inditex recomienda que tenga en cuenta estas posibles tarifas y cargos y que su transparencia total se debe solicitar directamente a su entidad financiera/banco emisor.

Los precios en el sitio web excluyen los gastos de envío y los costes de importación, que se añaden al precio total como se indica en nuestra Guía de compra (consulte la sección «Envío») y en el proceso de compra, donde se puede proporcionar una estimación.

Los derechos, aranceles e impuestos («Costes de importación») los establece cada gobierno local y se basan en una combinación del país de origen de los bienes que se compran y la clasificación de esa mercancía, de acuerdo con un sistema armonizado adoptado y utilizado por cada gobierno local. El importe de los Costes de importación aplicables, si se pueden estimar, variará en cada caso.

Cuando realiza su pedido, autoriza a ZARA a cobrarle los Costes de importación aplicables a los productos de su pedido donde se puede proporcionar una estimación.

En el caso de que los Costes de importación estimados superen los Costes de importación reales, ZARA le reembolsará la diferencia. De lo contrario, ZARA asumirá la diferencia.

Al realizar el pedido correspondiente, se compromete a cumplir las leyes cambiarias aplicables a su jurisdicción.

13. COMPRA DE PRODUCTOS COMO INVITADO

La funcionalidad de comprar bienes como invitado también está disponible en el sitio web. En este tipo de compra, solo se le solicitarán los datos esenciales para tramitar su pedido. Al finalizar el proceso de compra, se le ofrecerá la posibilidad de registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado.

14. 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.

Lo dispuesto en este apartado no es aplicable a las compras realizadas como invitado.

15. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

15.1 Derecho legal de desistimiento

Derecho de desistimiento

Si está contratando como consumidor, tiene derecho a desistir del Contrato dentro de un período de 14 días, sin indicar el motivo.

El período de desistimiento finalizará después de 14 días a partir del día en que usted, o un tercero que no sea el transportista e indicado por usted, adquiera posesión física de la mercancía, o en el caso de varios bienes, en un pedido entregado por separado, después de 14 días desde el día en que usted, o un tercero que no sea el transportista indicado por usted, adquiera la posesión física del último bien incluido en un pedido.

Para ejercer el derecho de desistimiento, puede notificar a ZARA su decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o a través del chat disponible en la página web). Puede utilizar el ejemplo de formulario de desistimiento tal como se establece en el Anexo, pero no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, es suficiente que envíe su comunicación relativa a su ejercicio del derecho de desistimiento antes de que el período de desistimiento haya expirado.

Efectos del desistimiento

Si decide desistir de este Contrato, le devolveremos todos los pagos que hayamos recibido de su parte, incluidos los gastos de entrega (excepto los cargos adicionales que resulten de la elección por su parte de cualquier método de entrega que no sea el método de entrega normal que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, dentro de los 14 días a partir de la fecha en que se haya desistido de este Contrato. Realizaremos dicho reembolso empleando los mismos métodos de pago que utilizó para la transacción inicial. En cualquier caso, no incurrirá en ningún cargo como resultado de dicho reembolso. No obstante lo anterior, podemos retener el reembolso hasta que hayamos recibido la mercancía o usted haya proporcionado prueba de que la ha devuelto, lo que ocurra antes.

Deberá entregar la mercancía al mensajero que le enviemos sin demora injustificada y, en cualquier caso, a más tardar 14 días a partir del día en que nos comunique su decisión de desistimiento del Contrato. El plazo se cumple si entrega la mercancía antes del vencimiento del período de 14 días.

Los gastos de devolución se deducirán del precio reembolsado. Sin embargo, cualquier cantidad negativa que resulte de dicha deducción correrá a cargo de ZARA.

Usted solo es responsable de cualquier valor disminuido de la mercancía que resulte del manejo que no sea necesario para establecer su naturaleza, características y funcionamiento.

15.2 Derecho contractual de desistimiento

Además del derecho de desistimiento reconocido legalmente a los consumidores y usuarios, mencionado en la Cláusula 15.1 anterior, le otorgamos un período de 30 días a partir de la fecha en que recibió la Confirmación de envío para devolver los productos (excepto los mencionados en la Cláusula 15.3 a continuación, para los cuales se excluye el derecho de desistimiento).

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento después de que haya expirado el período legal, solo se le reembolsará el importe pagado por dichos productos. Los gastos de envío no serán reembolsados.

Los gastos de devolución se deducirán del precio reembolsado. Sin embargo, cualquier cantidad negativa que resulte de dicha deducción correrá a cargo de ZARA.

Puede ejercer su derecho contractual de desistimiento de acuerdo con lo dispuesto en la Cláusula 15.1 anterior. Sin embargo, si nos informa acerca de su intención de desistir del Contrato después del plazo legal para el desistimiento, deberá, en cualquier caso, entregar los productos al mensajero que nosotros enviemos dentro del plazo de 30 días a partir de la Confirmación de envío.

15.3 Disposiciones comunes

No tendrá derecho a desistir del Contrato cuando sea por la entrega de cualquiera de los siguientes productos:

- i. Artículos personalizados
- ii. Productos precintados por razones de salud o higiene que hayan sido desprecintados tras su entrega.

Su derecho a desistir del Contrato se aplicará exclusivamente a los productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que los recibió. No se realizará ningún reembolso si el producto se ha utilizado una vez abierto, si los productos no están en las mismas condiciones que cuando se entregaron o si se dañaron; por lo tanto, cuide los productos mientras se encuentren en su posesión. Devuelva los productos utilizando o incluyendo todo su embalaje original.

En el momento de la cancelación, los productos respectivos serán devueltos por un mensajero enviado por nosotros de la siguiente forma:

Debe ponerse en contacto con nosotros a través del chat disponible en la página web para organizar la recogida del producto en su domicilio.

Debe entregar la mercancía al mensajero en su embalaje original junto con el «Documento de devolución», que debe imprimir y pegar en el paquete, y seguir las instrucciones en la sección «DEVOLUCIONES» de este sitio web.

El destino de todos los productos devueltos será España.

Si ha comprado mercancía como invitado, puede solicitar devoluciones a través de mensajero a través del chat disponible en la página web.

Después de examinar el artículo, le informaremos si tiene derecho al reembolso de los importes pagados. Los gastos de envío se reembolsarán cuando el derecho de desistimiento se ejerza dentro del plazo legal y se devuelvan todos los productos relevantes. El reembolso se pagará lo antes posible y, en todos los casos, dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que nos notificó su intención de desistir.

No obstante lo anterior, podemos retener el reembolso hasta que hayamos recibido la mercancía o usted haya proporcionado prueba de que la ha devuelto, lo que ocurra antes. El reembolso siempre se pagará empleando los mismos métodos de pago que utilizó para pagar su compra.

Usted no asumirá ninguna sanción por el ejercicio de su derecho de desistimiento ni implicará para usted ninguna responsabilidad o gasto que no sea el coste directo de la devolución de la mercancía, que deberá asumir.

Por lo tanto, en este caso, FASHION RETAIL, S. A. será compensada por un importe igual al coste directo de devolución de los productos, que se deducirá del importe total del reembolso.

Si tiene alguna pregunta, se puede poner en contacto con nosotros a través del chat disponible en la página web.

15.4 Devolución de productos defectuosos

Si cree que, en el momento de la entrega, el producto no se encuentra en las mismas condiciones que lo estipulado en el Contrato, debe contactar con nosotros a través del chat disponible en la página web y proporcionar los detalles del producto y el daño sufrido.

Debe devolver el producto entregándolo al mensajero que enviamos a su domicilio junto con el «Documento de devolución», que debe imprimir y pegar en el paquete, y seguir las instrucciones en la sección «DEVOLUCIONES» de este sitio web.

Examinaremos cuidadosamente el producto devuelto y le notificaremos por correo electrónico, dentro de un período razonable, si tiene derecho a un reembolso. El reembolso del artículo se realizará lo antes posible y, en todos los casos, dentro de los 14 días posteriores a la fecha en que le enviemos un correo electrónico que confirme que el reembolso del producto sigue adelante.

Si se confirma un defecto o daño en los productos devueltos, le otorgaremos un reembolso completo, incluidos los cargos que haya acumulado de la entrega y devolución. El reembolso siempre se pagará empleando los mismos métodos de pago que utilizó para pagar su compra.

En cualquier caso, se protegerán todos los derechos reconocidos en la legislación vigente.

15.5 Devolución de artículos que no son de ZARA

Usted es responsable de verificar el contenido de cualquier paquete antes de devolvérselo.

No somos responsables del cuidado o la devolución del contenido de cualquier paquete que nos sea devuelto por error (por ejemplo, que incluya productos de otros minoristas) («Devoluciones erróneas»).

Podemos, pero no estamos obligados a ello, ponernos en contacto con usted para informarle de que ha realizado una devolución errónea.

Almacenaremos las devoluciones erróneas que recibamos durante un período de 14 días a partir de la fecha en que las recibamos. Si no se ha puesto en contacto con nosotros con respecto a la devolución errónea dentro de este tiempo, supondremos que se han abandonado los contenidos relevantes. Nos reservamos el derecho a destruir dichas devoluciones erróneas sin previo aviso.

Dado el volumen de devoluciones que procesamos, no prometemos que podamos localizar todas las devoluciones erróneas que recibamos.

Si podemos localizar una devolución errónea, tomaremos las medidas razonables para devolverle el contenido relevante, pero nos reservamos el derecho a solicitarle primero que nos reembolse nuestros costes justificados por procesar, almacenar y devolverle ese contenido.

16. RESPONSABILIDAD Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD, DERECHOS LEGALES DEL CONSUMIDOR

A menos que se indique expresamente lo contrario en estas Condiciones, nuestra responsabilidad con respecto a cualquier producto adquirido en nuestro sitio web se limitará estrictamente al precio de compra de dicho producto.

No obstante lo anterior, nuestra responsabilidad no se eximirá ni se limitará en los siguientes casos:

- i. en caso de muerte o daños personales causados por nuestra negligencia;
- ii. en caso de fraude o engaño fraudulento; o

iii. en cualquier caso en el que fuera ilegal o ilícito excluir, limitar o intentar excluir o limitar nuestra responsabilidad.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior y en la medida permitida legalmente, y a menos que estas Condiciones indiquen lo contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, independientemente de su origen:

- i. pérdida de ingresos o ventas;
- ii. pérdida operativa;
- iii. pérdida de beneficios o contratos;
- iv. pérdida de provisiones de ahorro;
- v. pérdida de datos; y
- vi. pérdida comercial o de tiempo de gestión.

Debido a la naturaleza abierta de este sitio web y a la posibilidad de errores en el almacenamiento y la transmisión de información digital, no garantizamos la exactitud y seguridad de la información transmitida u obtenida a través de este sitio web, a menos que se indique expresamente lo contrario en este sitio web.

Todas las descripciones de los productos, la información y los materiales que se muestran en este sitio web se proporcionan «tal cual», sin ninguna garantía expresa o implícita sobre ellos, excepto las establecidas legalmente. En este sentido, si está contratando como consumidor o usuario, estamos obligados a entregar mercancía que esté en conformidad con el Contrato, siendo responsables ante usted por cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega. Se entiende que la mercancía está en conformidad con el Contrato si: (i) cumple la descripción proporcionada por nosotros y posee las cualidades que hemos presentado en este sitio web; (ii) es apta para los fines para los que se utilizan normalmente productos de este tipo; (iii) muestra la calidad y el rendimiento normales y esperados en productos del mismo tipo. En la medida permitida por la ley, excluimos todas las garantías, excepto aquellas que no pueden ser excluidas legítimamente.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Usted reconoce y acepta que todos los derechos de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual sobre todos los materiales o contenidos proporcionados como parte del sitio web nos pertenecen en todo momento a nosotros o a quienes nos otorgan la licencia para su uso. Puede usar dicho material solo en la medida en que nosotros o los licenciarios de uso lo autorizamos expresamente. Esto no le impide utilizar este sitio web en la medida necesaria para copiar la información de su pedido o los datos de contacto.

18. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

No debe hacer un uso indebido de este sitio web introduciendo intencionadamente virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro software o material dañino o tecnológicamente dañino. No debe intentar acceder de forma no autorizada a este sitio web, el servidor en el que está alojado el sitio o cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionado con nuestro sitio web. Se compromete a no atacar este sitio web a través de un ataque de denegación de servicio o un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula se considerará una infracción, tal y como se define en la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de este reglamento a las autoridades pertinentes y cooperaremos con ellas para determinar la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de esta cláusula, la autorización para utilizar este sitio web se suspenderá de inmediato. No seremos responsables de ningún daño o perjuicio que resulte de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro software o material dañino o tecnológicamente dañino que pueda afectar a su ordenador, equipo de TI, datos o materiales como resultado del uso de este sitio web o de la descarga de contenido desde dicho sitio web o desde aquellos sitios web a los que este sitio le redirija.

19. ENLACES DESDE NUESTRO SITIO WEB

Si nuestro sitio web contiene enlaces a otros sitios web y materiales de terceros, dichos enlaces se proporcionan solo con fines informativos y no tenemos control alguno sobre el contenido de dichos sitios web o materiales. En consecuencia, no aceptaremos ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de su uso.

20. COMUNICACIÓN POR ESCRITO

Las normativas aplicables requieren que parte de la información o de las notificaciones que le enviemos sea por escrito. Al utilizar este sitio web, usted acepta que la mayoría de nuestras comunicaciones sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le proporcionaremos información mediante la publicación de alertas en este sitio web. A efectos contractuales, usted acepta utilizar estos medios electrónicos de comunicación y acepta que todos los contratos, notificaciones, información y otras comunicaciones que le enviemos electrónicamente cumplen los requisitos legales de que dichas comunicaciones se hagan por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos legales.

21. NOTIFICACIONES

Las notificaciones debe enviarlas a través del chat disponible en la página web. De conformidad con las disposiciones de la Cláusula 20 anterior, y a menos que se estipule lo contrario, podemos enviarle notificaciones por correo electrónico o a la dirección postal que nos proporcionó al realizar el pedido.

Se entiende que las notificaciones se recibirán y procesarán tan pronto como se publiquen en nuestro sitio web, 24 horas después de que se hayan enviado por correo electrónico o tres días después de la fecha de envío de cualquier carta. Como prueba de que la notificación ha sido enviada, será suficiente demostrar, en el caso de una carta, que se envió a la dirección correcta, que se pagó el franqueo correcto y que se entregó debidamente en la oficina de correos o en un buzón de correos; y, en el caso de un correo electrónico, que la notificación se envió a la dirección de correo electrónico especificada por el destinatario.

22. TRANSFERENCIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

El Contrato es vinculante para ambas partes, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y herederos.

Usted no puede transmitir, ceder, imponer o de ninguna otra forma transferir un Contrato o cualquiera de los derechos u obligaciones derivados de él sin haber obtenido previamente nuestro consentimiento por escrito.

Podemos transmitir, ceder, imponer, subcontratar o de cualquier otra forma transferir un Contrato o cualquiera de los derechos u obligaciones derivados de él en cualquier momento durante la vigencia del Contrato. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán a los derechos que, según corresponda, tiene como consumidor reconocido por ley ni cancelarán, reducirán ni limitarán de ninguna manera las garantías expresas y tácitas que podamos haberle dado.

23. ACONTECIMIENTOS MÁS ALLÁ DE NUESTRO CONTROL

No seremos responsables de ningún incumplimiento o demora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones que asumimos en virtud de un Contrato cuando sean causados por acontecimientos que están más allá de nuestro control razonable («Fuerza mayor»).

Fuerza mayor incluirá cualquier acto, evento, incumplimiento, omisión o accidente que esté más allá de nuestro control razonable, por ejemplo:

- i. Huelga, cierre patronal u otras formas de protesta.
- ii. Inestabilidad civil, revuelta, invasión, ataque terrorista o amenaza terrorista, guerra (haya sido declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- iii. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, derrumbe, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- iv. Incapacidad para utilizar trenes, barcos, aviones, transporte motorizado u otros medios de transporte, públicos o privados.
- v. Incapacidad para utilizar sistemas de telecomunicaciones públicos o privados.
- vi. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.
- vii. Huelga, fallo o accidente en el transporte marítimo o fluvial, transporte postal o cualquier otro tipo de transporte.

Se entenderá que nuestras obligaciones derivadas de los contratos se suspenden durante el período en el que la Fuerza mayor permanezca vigente y se nos otorgará una extensión del período para cumplir estas obligaciones por un período de tiempo igual al del momento en que se produce la situación de Fuerza mayor. Proporcionaremos todos los recursos razonables para poner fin a la situación de Fuerza mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones en virtud del Contrato a pesar de la situación de Fuerza mayor.

24. DERECHOS DE EXENCIÓN

La falta de la exigencia por nuestra parte de cumplimiento estricto por su parte de cualquiera de las obligaciones asumidas por usted en virtud de un Contrato o de estas Condiciones, o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos corresponden en virtud de este Contrato o de las Condiciones, no constituirán la renuncia o limitación de dichos derechos o acciones, ni lo exonerarán del cumplimiento de dichas obligaciones.

La renuncia por nuestra parte de un derecho o acción específicos no constituirá la renuncia a otros derechos o acciones derivados del Contrato o de las Condiciones.

La renuncia por nuestra parte a cualquiera de estas Condiciones o de los derechos o acciones derivados del Contrato no entrará en vigencia a menos que se estipule expresamente que es una renuncia a los derechos y que se formalice y se le notifique de acuerdo con las disposiciones de la sección de Notificaciones anterior.

25. ANULACIÓN PARCIAL

En caso de que alguna de estas Condiciones o cualquier disposición de un Contrato se declare nula y sin efecto por resolución firme de la autoridad correspondiente, los términos y condiciones restantes permanecerán vigentes sin verse afectados por dicha declaración de anulación.

26. CONTRATO COMPLETO

Estas Condiciones y cualquier documento al que se haga referencia constituyen el Contrato completo entre las partes con respecto al propósito de dicho Contrato, que sustituye cualquier pacto, acuerdo o promesa anterior entre las partes, verbalmente o por escrito.

Las partes reconocen que hemos acordado formalizar el Contrato sin depender de ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que podría haberse deducido de cualquier declaración o documento en las negociaciones celebradas por las dos partes antes de dicho Contrato, excepto lo expresamente mencionado en estas Condiciones.

Ninguna de las partes tomará ninguna medida con respecto a cualquier declaración falsa realizada por la otra parte, verbalmente o por escrito, antes de la fecha del Contrato (a menos que dicha declaración falsa se haya realizado de manera fraudulenta). La única acción que puede tomar la otra parte se deberá al incumplimiento del contrato de conformidad con las disposiciones de estas Condiciones.

27. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES

Tenemos el derecho a revisar y modificar estas Condiciones en cualquier momento.

Usted está sujeto a las políticas y condiciones vigentes en el momento en que utilice este sitio web o realice cada pedido, excepto cuando, por ley o por decisión de entidades gubernamentales, debamos realizar cambios retroactivos a dichas políticas, Condiciones o Política de privacidad y cookies. En este caso, los posibles cambios también afectarán a los pedidos realizados previamente por usted.

28. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN. CONFLICTOS

El uso de nuestro sitio web y los contratos de compra de productos a través de dicho sitio web se registrarán por la legislación española.

Cualquier controversia que surja o esté relacionada con el uso del sitio web o de dichos contratos estará sujeta a la jurisdicción no exclusiva de los tribunales españoles.

En el caso de una disputa, en su caso, usted autoriza a ZARA a registrar el contrato ante el registro local pertinente a nuestra discreción y por su cuenta.

Si firma el contrato como consumidor, nada en esta Cláusula afectará a los derechos legales que tiene, como se reconoce en cualquier legislación aplicable en esta área.

En su caso, usted acepta que cualquier conflicto o reclamación que surja de las Condiciones, el sitio web, la Política de privacidad o los servicios de ZARA, o que esté relacionado con ellos, se resolverá mediante arbitraje vinculante en un lugar determinado por el árbitro como se establece en el presente documento (siempre que dicha ubicación le resulte a usted razonablemente conveniente según la zona donde reside) o en cualquier otro lugar acordado por ambas partes, de conformidad con las leyes procesales aplicables establecidas en las reglas y procedimientos integrales de arbitraje de JAMS que estén vigentes en ese momento («Reglas y procedimientos de JAMS»), y la sentencia sobre el laudo dictado por el/los árbitro(s) se puede presentar en cualquier tribunal que tenga jurisdicción. Las Reglas y procedimientos de JAMS están disponibles en www.jamsadr.com o llamando al teléfono (800) 352-5267. El árbitro se seleccionará de conformidad con las Reglas y procedimientos de JAMS. 2 Asimismo, puede presentar sus reclamaciones en el tribunal de reclamaciones menores de acuerdo con los términos de estas Condiciones si sus reclamaciones cumplen los requisitos y siempre que el asunto permanezca en dicho tribunal y avance solo de forma individual (no colectiva, no representativa). El árbitro aplicará la legislación del estado de Nueva York conforme a la Ley Federal de Arbitraje y los estatutos de limitaciones aplicables, y deberá cumplir las reclamaciones de privilegio reconocidas por ley. Si usted inicia el arbitraje contra ZARA, no será responsable de los honorarios profesionales por los servicios del árbitro ni de ninguna otra tarifa de JAMS. Si ZARA inicia el arbitraje contra usted, ZARA pagará los servicios del árbitro y cualquier otra tarifa de JAMS relacionada con el arbitraje. En el caso de que el reclamante pueda demostrar que los costes del arbitraje serán prohibitivos o superiores a los costes del litigio, ZARA pagará la mayor parte de los honorarios de presentación y audiencia del reclamante en relación con el arbitraje según lo considere el árbitro necesario para evitar que el arbitraje sea prohibitivo o más costoso que el coste del litigio. Si alguna parte de esta disposición de arbitraje se considera inválida, inaplicable o ilegal (aparte de la condición de que las reclamaciones no se someterán a arbitraje de forma colectiva o representativa), o si entra en conflicto con las normas y procedimientos establecidos por JAMS, entonces lo que queda de esta disposición de arbitraje seguirá en vigencia y se interpretará de acuerdo con sus términos como si la disposición inválida, inaplicable, ilegal o conflictiva no estuviese contenida en el presente documento. Sin embargo, si la parte que se considera inválida, inaplicable o ilegal es que las reclamaciones no serán arbitradas de forma colectiva o representativa, entonces la totalidad de esta cláusula de arbitraje será nula e inválida, y ni el reclamante ni ZARA tendrán derecho a arbitrar su disputa. EL ARBITRAJE DE CONTROVERSIAS DE ACUERDO CON ESTE PÁRRAFO SE LLEVARÁ A CABO DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE EN UN PROCEDIMIENTO COLECTIVO O REPRESENTATIVO. EL ÁRBITRO NO PUEDE CONSOLIDAR NI UNIRSE A LAS RECLAMACIONES DE OTRAS PERSONAS O PARTES QUE PUEDEN SER SITUADAS DE FORMA SIMILAR. AL ACEPTAR EL ARBITRAJE DE DISPUTAS COMO SE ESTABLECE EN EL PRESENTE ACUERDO, USTED ACEPTA QUE RENUNCIA A SU DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y LIMITA SU DERECHO A APELAR Y ENTIENDE QUE ESTÁ RENUNCIANDO A SUS DERECHOS A OTROS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DISPONIBLES. NO UTILICE EL SITIO WEB, NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS EN EL SITIO WEB O HAGA UN PEDIDO DESDE EL SITIO WEB SI NO ACEPTA LAS DISPOSICIONES DE ARBITRAJE VINCULANTES ANTERIORES. Usted acepta que, independientemente de cualquier estatuto o ley que indique lo contrario, cualquier reclamación o causa de acción judicial que surja del uso del sitio web o de estas Condiciones se debe presentar en el plazo de un (1) año a partir del momento en el que surgió dicha reclamación o causa de acción judicial o será permanentemente denegada. ASIMISMO, ACEPTA QUE CUALQUIER DISPUTA, RECLAMACIÓN Y CAUSA DE ACCIÓN JUDICIAL QUE SURJA O SE RELACIONE CON EL SITIO WEB, LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES O ESTAS CONDICIONES SE RESOLVERÁN DE FORMA INDIVIDUAL Y SIN RECURRIR A NINGUNA FORMA DE ACCIÓN COLECTIVA. Cualquier disputa que surja de estas Condiciones, de la Política de privacidad y cookies, del sitio web o de los servicios de ZARA se resolverá de conformidad

con la legislación del estado de Nueva York, sin tener en cuenta sus normas de conflicto de leyes. Cualquier disputa, acción o procedimiento relacionado con estas Condiciones o su uso o acceso al sitio web no sujeto a las disposiciones de arbitraje establecidas en el presente documento debe presentarse a los tribunales federales o estatales ubicados en el estado de Nueva York y usted deberá aceptar de manera irrevocable la jurisdicción y ubicación de dichos tribunales.

29. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Sus comentarios y sugerencias son siempre bienvenidos. Envíe sus comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación a través del correo electrónico info-ww@zara.com o a través del chat disponible en la página web.

Las quejas y reclamaciones presentadas a nuestros servicios de atención al cliente se tratarán en el plazo más breve posible y, en cualquier caso, dentro del plazo máximo establecido por la ley. Las quejas y reclamaciones se registrarán con un código de identificación que se le proporcionará y que le permitirá realizar un seguimiento de su progreso.

Para los residentes de territorios que pertenecen a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo: Si como consumidor cree que se han infringido sus derechos, envíe su reclamación por correo electrónico a info-ww@zara.com o a través del chat disponible en la página web para solicitar una resolución de disputa extrajudicial.

Si realizó su compra online a través de nuestro sitio web, de conformidad con el Reglamento de la UE n.º 524/2013, se le informa de que tiene derecho a solicitar una resolución de disputa extrajudicial sobre el consumo accesible en la dirección de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

30. CONTACTO

Por favor tenga en cuenta que el correo electrónico info-ww@zara.com se habilita a efectos de permitir el acceso fácil y directo a los datos identificativos de FASHION RETAIL, S.A. como sociedad comercializadora de los bienes, así como con la finalidad de que usted pueda interponer las quejas o reclamaciones que estime oportunas.

Para el envío de comentarios, sugerencias, consultas o cualquier otra cuestión distinta a lo anteriormente expuesto, usted podrá acceder a nuestras vías de contacto habituales, esto es, el chat disponible en la página web.

Para más información por favor consulte la sección “Contacto” de la página web.

ANEXO

Ejemplo de formulario de rescisión

(complete y envíe este formulario solo si desea desistir del contrato)

Dirección: FASHION RETAIL, S. A., que opera bajo el nombre comercial de ZARA, con dirección registrada en avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (España):

Por la presente, informo de que desisto de mi contrato de venta de la siguiente mercancía:

Pedido el/recibido el (*)

Nombre del consumidor

Dirección del consumidor

Firma del consumidor (solo para formularios en papel)

Fecha

(*) Eliminar según corresponda