

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (ainsi que les documents qui y sont mentionnés) établit les conditions générales qui régissent l'utilisation de ce site Web (www.zara.com) et l'achat de produits sur celui-ci (ci-après dénommées les « Conditions »), indépendamment de l'application, du support numérique, du support ou du dispositif utilisé pour accéder audit site Web.

NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT DE LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS ET NOTRE POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LES COOKIES (CI-APRÈS, LA « POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LES COOKIES ») AVANT D'UTILISER ET/OU DE PASSER UNE COMMANDE SUR CE SITE WEB. ELLES PEUVENT SEMBLER TECHNIQUES ET LÉGALISTES, MAIS ELLES SONT IMPORTANTES. EN UTILISANT CE SITE WEB ET/OU EN PASSANT UNE COMMANDE À PARTIR DE CE SITE WEB, VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS ET NOTRE POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LES COOKIES SANS AUCUNE RÉSERVE OU PRÉROGATIVE, ET VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR CES CONDITIONS ET NOTRE POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LES COOKIES. CECI INCLUT, SANS LIMITATION ET LE CAS ÉCHÉANT, L'ACCEPTATION DES CONDITIONS RELATIVES À L'ARBITRAGE EXÉCUTOIRE, LA RENONCIATION AU DROIT DE RECOURS COLLECTIF, LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS, LA RENONCIATION AUX GARANTIES, LES EXCLUSIONS ET LES LIMITATIONS RELATIVES AUX DOMMAGES ET AUX RECOURS, ET LE CHOIX DE LA LOI APPLICABLE TEL QU'ÉNONCÉ AUX PRÉSENTES. SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC LES CONDITIONS ET AVEC LA POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LES COOKIES, EN TOUT OU EN PARTIE, VEUILLEZ NE PAS UTILISER LE SITE WEB, OU L'UN DES SERVICES FOURNIS SUR LE SITE OU PASSER UNE COMMANDE À PARTIR DU SITE.

Ces Conditions sont susceptibles d'être modifiées. Il est de votre responsabilité de les lire périodiquement, car les Conditions au moment de l'utilisation du site Web ou de la conclusion du Contrat en question (telles que définies ci-après) sont celles qui s'appliquent.

Si vous avez des questions concernant les Conditions ou la Politique sur la confidentialité et les cookies, vous pouvez nous contacter en nous envoyant un e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en ligne disponible sur notre site Web.

Le Contrat (tel que défini ci-dessous) peut être exécuté, à votre choix, dans l'une des langues (anglais, français ou portugais) dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site.

Ce Contrat est disponible à tout moment sur le site Web. De même, à tout moment au cours du processus d'achat, vous pouvez enregistrer et reproduire les présentes Conditions par le biais des options « Télécharger » et « Imprimer » qui se trouvent dans l'en-tête du document.

2. INFORMATIONS NOUS CONCERNANT

La vente de produits sur ce site Web est exécutée sous le nom de ZARA par FASHION RETAIL, S.A., une société espagnole immatriculée auprès du Registre du commerce et des sociétés de la Corogne au Volume 3425, Section générale, Folio 49, Page C-47.731, première inscription, dont le siège social est situé à Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (Espagne) avec l'adresse e-mail contact.ww@zara.com et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le A-70301981.

3. INFORMATIONS VOUS CONCERNANT ET VOS CONSULTATIONS DE CE SITE WEB

Les informations ou renseignements personnels que vous nous fournissez seront traitées conformément à la Politique sur la confidentialité et les cookies. Lorsque vous utilisez ce site Web, vous acceptez le traitement des informations et des renseignements et vous confirmez que toutes les informations et renseignements fournis sont vrais et correspondent à la réalité.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB

Lorsque vous utilisez ce site Web et passez des commandes par son intermédiaire, vous acceptez les points suivants :

- i. Utiliser ce site Web uniquement pour les demandes de renseignements et les commandes légalement valides.
- ii. Utiliser le site Web d'une manière conforme à la législation en vigueur, à la moralité, à une conduite décente et à l'ordre public, et dans tous les cas, conformément à l'objectif pour lequel le site Web existe.
- iii. Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. Si une commande de ce type peut raisonnablement être considérée comme ayant été passée, nous sommes autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iv. Ne pas utiliser le site Web à des fins ou effets illégaux, ou d'une manière contraire aux présentes Conditions, qui pourraient porter atteinte aux intérêts ou droits de tiers, ou de quelque manière que ce soit, endommager, altérer, désactiver ou rendre le site Web inaccessible, ou empêcher son utilisation normale par les autres utilisateurs.
- v. Ne pas détruire, altérer, rendre inutilisable ou endommager de quelque manière que ce soit les données, programmes ou documents électroniques présents sur le site.
- vi. Ne pas empêcher les autres utilisateurs d'accéder au service par la consommation de masse des ressources informatiques utilisées par ZARA pour fournir le site Web, et également de ne pas prendre des mesures qui endommagent, interrompre ou générer des erreurs dans lesdits systèmes.
- vii. Ne pas introduire de programmes, virus, macros, applets, dessins, fichiers audio et/ou images, photographies, enregistrements, logiciels et, en général, tout type de matériel accessible via le site Web.
- viii. Nous fournir votre adresse e-mail, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées de contact de manière véridique et exacte. Vous acceptez également que nous puissions utiliser ces informations pour vous contacter dans le cadre de votre commande si nécessaire (voir notre Politique sur la confidentialité et les cookies). Si vous ne nous fournissez pas toutes les informations dont nous avons besoin, vous ne pouvez pas passer votre commande.

Lorsque vous passez une commande sur ce site Web, vous déclarez que vous avez plus de 18 ans et que vous êtes légalement autorisé à conclure des contrats contraignants.

De plus, en passant la commande correspondante et le cas échéant, vous vous engagez à vous conformer aux lois applicables de votre juridiction en tant qu'importateur officiel ainsi qu'à effectuer toute autre procédure qui doit être effectuée pour l'expédition des marchandises depuis votre lieu de résidence.

5. FORMALISATION DU CONTRAT

Pour passer une commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser le paiement ». Vous recevrez ensuite un e-mail confirmant la réception de votre commande (la « Confirmation de commande »). Vous serez informé par e-mail que la commande est en cours d'envoi (la « Confirmation d'expédition »).

Les présentes Conditions et le Contrat constituent un accord écrit entre nous, et un lien vers l'accord vous sera envoyé avec chacun des e-mails transactionnels mentionnés ci-dessus.

Si vous êtes un utilisateur inscrit, un relevé de chaque transaction que vous avez effectuée est disponible dans la section « Mon compte » pour une période de 2 ans.

En acceptant ces Conditions, vous confirmez que vous avez eu la possibilité de les accepter ou de les refuser, et de corriger toute erreur dans le Contrat avant de le signer, comme indiqué à la clause 6 ci-dessous.

Les Parties ont convenu que les garanties prévues par la réglementation en vigueur (et telles qu'elles pourraient être modifiées ou remplacées par la suite) sont exclues, dans la mesure du possible et conformément aux conditions prévues par la loi, et ne s'appliquent pas à ce contrat, sauf indication contraire.

6. MOYENS TECHNIQUES POUR CORRIGER LES ERREURS

Si vous constatez qu'une erreur s'est produite lors de la saisie de vos données personnelles lors de votre inscription en tant qu'utilisateur de ce site, vous pouvez les modifier dans la rubrique « Mon compte ».

Dans tous les cas, vous pourrez corriger les erreurs relatives aux données personnelles fournies lors du processus d'achat en contactant le service clientèle à l'adresse e-mail contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en direct sur notre site Web, ainsi qu'en exerçant le droit de rectification prévu dans notre Politique sur la confidentialité et les cookies. Ce site Web affiche des boîtes de confirmation dans diverses sections du processus d'achat qui ne permettent pas à la commande de continuer si l'information dans ces sections n'a pas été correctement fournie. En outre, ce site Web offre des détails de tous les articles que vous avez ajoutés à votre panier pendant le processus d'achat, de sorte qu'avant d'effectuer le paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande.

Si vous détectez une erreur dans votre commande après la fin du processus de paiement, vous devez immédiatement contacter notre service clientèle à l'adresse e-mail ci-dessus ou en participant à une discussion en ligne en direct disponible sur notre site Web pour corriger l'erreur.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité des produits. Dans ce cadre, en cas de difficultés d'approvisionnement ou de rupture de stock, nous vous rembourserons les sommes que vous aurez éventuellement versées.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer tout produit de ce site Web à tout moment et de supprimer ou de modifier tout document ou contenu figurant sur celui-ci. Bien que nous fassions toujours tout notre possible pour traiter toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent nous obliger à refuser de traiter une commande après avoir envoyé la confirmation de commande. Nous nous réservons le droit de procéder ainsi à tout moment.

Nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou envers un tiers au sujet du retrait d'un produit de ce site Web, ou du retrait ou de la modification d'un document ou d'un contenu figurant sur ce site Web, ou du non traitement d'une commande une fois que nous avons envoyé la Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Nonobstant la clause 7 ci-dessus relative à la disponibilité des produits et sauf circonstances exceptionnelles, nous nous efforcerons d'expédier la commande constituée du ou des produits figurant dans chaque Confirmation d'expédition avant la date indiquée dans la Confirmation d'expédition en question ou, si aucune date de livraison n'est indiquée, dans le délai estimé indiqué lors du choix du mode de livraison et, dans tous les cas dans un délai maximum de 30 jours après la date de confirmation de la commande.

Néanmoins, des circonstances imprévues ou le secteur de livraison peuvent générer des retards.

Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous en informerons et vous donnerons la possibilité de poursuivre l'achat, de fixer une nouvelle date de livraison ou d'annuler la commande en vous remboursant intégralement le montant payé. N'oubliez pas que nous n'effectuons pas de livraisons à domicile les samedis, dimanches et jours fériés.

Aux fins des présentes conditions, la « Livraison » s'entend comme ayant eu lieu ou la commande « livrée » dès que vous ou un tiers désigné par vous prenez physiquement possession des produits, circonstance confirmée par la signature de la réception de la commande à l'adresse de livraison que vous avez indiquée.

10. INCAPACITÉ DE LIVRER

S'il nous est impossible de livrer votre commande, nous essaierons de trouver un endroit sûr pour l'y déposer. Si nous ne trouvons pas d'endroit sûr, votre commande sera retournée à notre entrepôt.

Nous laisserons également une note expliquant où se trouve votre commande et ce qu'il faut faire pour la faire livrer à nouveau. Si vous ne vous présentez pas au lieu de livraison à l'heure convenue, nous vous demandons de nous contacter pour organiser la livraison un autre jour.

Si après 30 jours à compter de la date à laquelle votre commande est disponible pour livraison, la commande n'a pu être livrée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous supposerons que vous souhaitez annuler le contrat et celui-ci sera résilié. Par suite de la résiliation du Contrat, nous vous retournerons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception de tous frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison

ordinaire que nous offrons) sans délai indu, et en tout cas dans les 14 jours suivant la date à laquelle le présent Contrat a été résilié.

Veuillez garder à l'esprit que le transport dérivé de la résiliation du Contrat peut induire un coût supplémentaire que nous serons en droit de vous réclamer.

11. TRANSMISSION DES RISQUES ET PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Les produits seront sous votre responsabilité à partir du moment de la livraison à vous comme indiqué dans la Clause 9 ci-dessus.

Vous prendrez possession des produits lorsque nous recevrons le paiement intégral de tous les montants dus, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (tel que défini à l'article 9 ci-dessus), si celle-ci devait avoir lieu ultérieurement.

12. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui stipulé en tout temps sur notre site Web, sauf en cas d'erreur évidente. Bien que nous fassions tout notre possible pour nous assurer que les prix indiqués sur le site Web sont corrects, des erreurs peuvent se produire. Si nous découvrons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, nous vous en informerons dès que possible et vous donnerons la possibilité de confirmer la commande au prix correct ou de l'annuler. Si nous sommes dans l'incapacité de vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et tous les montants payés vous seront remboursés dans leur intégralité.

Nous ne sommes pas obligés de vous fournir un produit à un prix inférieur et incorrect (même si nous vous avons envoyé la Confirmation d'expédition) si l'erreur dans le prix est évidente et indubitable et pourrait raisonnablement être identifiée comme telle par vous.

Les prix peuvent changer à tout moment. Toutefois, sauf disposition contraire ci-dessus, les modifications n'affectent pas les commandes pour lesquelles nous avons envoyé une Confirmation de Commande.

Une fois que vous avez sélectionné tous les articles que vous souhaitez acheter, ils sont ajoutés à votre panier. La prochaine étape consistera à traiter la commande et d'effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les étapes du processus d'achat, en indiquant ou en vérifiant les renseignements demandés à chaque étape. De plus, tout au long du processus d'achat, avant paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande. Vous trouverez une description détaillée du processus d'achat dans le Guide d'achat.

Vous pouvez payer par Visa, Mastercard, American Express et PayPal.

Afin de minimiser le risque d'accès non autorisé, les données de votre carte de crédit seront cryptées. Une fois votre commande reçue, nous demanderons une autorisation préalable de votre carte afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour achever la transaction. Le paiement sera débité de votre carte au moment de l'expédition de votre commande.

Si vous utilisez PayPal comme mode de paiement, les frais seront facturés lorsque nous confirmerons votre commande.

Lorsque vous cliquez sur « Autoriser le paiement », vous confirmez que la carte de crédit est la vôtre.

Les cartes de crédit sont soumises à la vérification et à l'autorisation de l'entité émettrice de la carte. Si l'entité n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables de tout retard ou défaut de livraison et nous ne pourrions conclure aucun Contrat avec vous.

Veuillez noter que pour le moment, nous ne pouvons traiter votre commande qu'en euros. Aucune autre devise n'est acceptée actuellement.

Étant donné que FASHION RETAIL S.A. traite toutes les transactions en euros et qu'il s'agit d'une société domiciliée en Espagne, l'opération de paiement est considérée comme internationale, à condition que votre carte/mode de paiement ne soit pas émis en Espagne. Par conséquent, afin de traiter ce paiement international, votre banque émettrice de carte pourrait répercuter certains frais ou suppléments découlant du caractère international de la transaction, de la conversion des devises étrangères ou de toute autre raison.

Vous devez garder à l'esprit que les cartes et autres moyens de paiement sont émis par les entités financières correspondantes, les banques et les systèmes de cartes, et ont, par association, certaines règles et réglementations à utiliser. Ni ZARA ni aucune des sociétés du groupe Inditex ne sont impliquées ou responsables de ces règles et règlements. Le groupe Inditex vous recommande de prendre connaissance de ces frais et commissions potentiels et d'obtenir des éclaircissements complets à ce sujet directement auprès de votre entité financière ou de votre banque émettrice.

Les prix indiqués sur le site ne comprennent pas les frais de livraison et les frais d'importation, qui s'ajoutent au prix total indiqué dans notre Guide d'achat (voir la section Envoi) et à votre commande, et en ce qui concerne celle-ci où un devis peut être fourni.

Les droits, tarifs douaniers et taxes (« Frais d'importation ») sont fixés par chaque administration locale et déterminés en fonction d'une combinaison du pays d'origine des produits achetés et/ou du classement de ces produits selon un système harmonisé adopté et utilisé par chaque administration locale. Le montant des coûts d'importation applicables, s'ils peuvent être estimés, variera dans chaque cas.

Lorsque vous passez votre commande, vous autorisez ZARA à vous facturer les frais d'importation applicables aux produits de votre commande pour lesquels un devis peut être fourni.

Si les coûts d'importation estimés dépassent les frais d'importation réels, ZARA vous remboursera la différence. Sinon, ZARA prendra en charge la différence.

En passant la commande correspondante, vous vous engagez à respecter le droit des changes applicable dans votre juridiction.

13. ACHATS DE PRODUITS EN TANT QU'INVITÉ

Il est également possible d'acheter des produits en tant qu'invité sur le site Web. Dans le cadre de ce type d'achat, seules les données indispensables au traitement de votre commande vous seront demandées. Une fois le processus d'achat terminé, vous aurez la possibilité de vous inscrire en tant qu'utilisateur ou de continuer en tant qu'utilisateur non inscrit.

14. COMMANDE EXPRESS

La fonction de commande express (ci-après « Commande express ») vous permet d'effectuer plus facilement vos achats sur ce site Web car vous n'avez pas besoin de saisir les informations d'expédition, de facturation et de paiement pour chaque achat. La Commande express est disponible dans la section « Panier ».

Pour utiliser la Commande express, vous devrez enregistrer les informations de votre carte. Vous pouvez le faire lorsque vous effectuez un paiement avec l'une des cartes acceptées par ce site en cliquant sur l'option « Enregistrer les détails de ma carte ». Les données de carte suivantes sont ainsi enregistrées : numéro de carte, nom du titulaire de la carte exactement tel qu'il apparaît sur la carte et date d'expiration de la carte.

Pour sauvegarder les informations de votre carte et utiliser la Commande express, vous devrez accepter nos Conditions et la Politique sur la confidentialité et les cookies.

En acceptant d'utiliser la Commande express, vous acceptez que les achats payés via l'outil soient débités de la carte correspondante liée à l'outil. Dans tous les cas, l'utilisation de la carte est régie par les conditions écrites entre vous et l'émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer des informations de carte dans Commande express pour autant de cartes que vous le souhaitez. Pour ce faire, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer des informations de carte pour plus d'une carte, la carte dont les dernières informations ont été enregistrées sera considérée comme votre « Carte préférée », et sera débitée par défaut pour les achats par Commande express. Toutefois, vous pouvez modifier votre carte préférée dans la section Mon compte de cette page Web.

Pour utiliser la Commande express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Commande express » qui apparaît dans le panier. Un écran apparaîtra alors et affichera les informations d'expédition, de facturation et de paiement correspondant à votre achat. Les informations disponibles sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si certaines informations sont incorrectes, ne finalisez pas l'achat. Pour faire des achats en utilisant d'autres informations, n'utilisez pas le service Commande express.

Vous pouvez modifier votre carte préférée liée à la Commande express dans la section Mon compte de cette page Web.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas si vous achetez des produits en tant qu'invité.

15. POLITIQUE DE RETOUR

15.1 Droit de rétractation légal

Droit de rétractation

Si vous passez le contrat en tant que consommateur, vous avez le droit de résilier le contrat, dans un délai de 14 jours, sans indication de motif.

Le délai de rétractation expirera 14 jours après la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, la possession matérielle des produits, ou dans le cas où plusieurs produits d'une commande seraient livrés séparément, 14 jours après la date à laquelle vous acquérez, ou un tiers autre que le transporteur désigné par vous acquiert, la possession matérielle du dernier produit commandé dans une commande.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous pouvez faire part à ZARA de votre décision de résilier le présent contrat par une déclaration sans équivoque (exemple : une lettre envoyée par courrier ou par e-mail, en envoyant un e-mail à contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en ligne disponible sur notre site). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe, mais il n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre communication concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de résilier ce Contrat, nous vous retournerons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception de tous frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire que nous offrons) sans délai indu, et en tout cas dans les 14 jours suivant la date à laquelle le présent Contrat a été résilié. Nous effectuerons ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, vous n'aurez pas à payer de frais à la suite d'un tel remboursement. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits, la date la plus proche étant retenue.

Vous devez livrer les produits au transporteur convenu dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous nous communiquez votre résiliation du présent contrat. Le délai est respecté si vous livrez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les frais de retour seront déduits du montant du remboursement. Toutefois, tout montant négatif résultant d'une telle déduction sera pris en charge par ZARA.

Vous ne pouvez être tenu responsable que de toute diminution de la valeur des produits résultant d'une manipulation autre que celle qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits.

15.2 Droit contractuel de rétractation

Outre le droit légal de rétractation pour les consommateurs, mentionné à la Clause 15.1 ci-dessus, nous vous accordons un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la Confirmation d'expédition pour retourner les produits (sauf ceux mentionnés à la Clause 15.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de rétractation est exclu).

Si vous retournez les produits dans le délai contractuel du droit de rétractation après l'expiration du délai légal, vous serez remboursé à hauteur du montant réglé pour lesdits produits. Les frais de livraison ne seront pas remboursés.

Les frais de retour seront déduits du montant du remboursement. Toutefois, tout montant négatif résultant d'une telle déduction sera pris en charge par ZARA.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation contractuel conformément aux dispositions de l'article 15.1 ci-dessus. Toutefois, si vous nous informez de votre intention de résilier le contrat après l'expiration du délai légal de rétractation, vous devrez, dans tous les cas, livrer les produits au transporteur de notre choix dans le délai de 30 jours à compter de la confirmation d'expédition.

15.3 Dispositions communes

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat lorsqu'il s'agit de la livraison de l'un des produits suivants :

- i. Articles personnalisés.
- ii. CD/DVD de musique sans leur emballage d'origine.
- iii. Les produits scellés qui, pour des raisons d'hygiène ou de santé, ne sont pas adaptés au retour et qui sont descellés après livraison.

Votre droit d'annuler le Contrat ne s'applique qu'aux produits retournés dans le même état que celui dans lequel vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera effectué si le produit a été utilisé une fois qu'il a été ouvert, pour des produits qui ne sont pas dans le même état qu'à la livraison ou s'ils ont été endommagés. Aussi, prenez soin du ou des produits quand ils sont en votre possession. Veuillez retourner les produits dans leur emballage et tout ce qu'il contient.

En cas d'annulation, les produits respectifs doivent être retournés par un transporteur sélectionné par nous comme suit :

Vous devez nous contacter par e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en direct disponible sur notre site Web pour organiser la collecte du produit à votre domicile.

Vous devez livrer les produits au transporteur dans leur emballage d'origine avec le « Formulaire de retour » qui doit être imprimé et collé dans le colis, et suivre les instructions dans la section « RETOURS » de ce site.

La destination de tous les produits retournés sera l'Espagne.

Si vous avez acheté des produits en tant qu'invité, vous pouvez demander des retours par coursier en envoyant un e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en ligne disponible sur notre site Web.

Après examen de l'article, nous vous informerons si vous avez droit au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison sont remboursés lorsque le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et que tous les produits concernés sont retournés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous nous avez fait part de votre intention d'annuler.

Nonobstant ce qui précède, nous pouvons retenir le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les produits,

la date la plus proche étant retenue. Le remboursement sera toujours payé en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour régler votre achat.

Vous ne subirez aucune pénalité liée à l'exercice de votre droit de rétractation, qui n'entraînera pour vous aucune responsabilité ou dépense autre que les frais directs de retour des produits qui seront à votre charge.

Par conséquent, dans ce cas, FASHION RETAIL, S.A. sera indemnisée d'un montant égal aux frais directs de retour des produits, qui seront déduits du montant total du remboursement.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter en nous envoyant un e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com ou en participant à une discussion en ligne disponible sur notre site Web.

15.4 Retours de produits défectueux

Si vous pensez qu'au moment de la livraison le produit n'est pas tel que stipulé dans le Contrat, vous devez immédiatement envoyer un email à l'adresse contact.ww@zara.com ou participer à une discussion en ligne en direct depuis notre site, en fournissant les détails du produit et les dommages subis.

Vous devez retourner le produit en le remettant au transporteur que nous envoyons à votre domicile avec le « Formulaire de retour » qui doit être imprimé et collé dans le colis, et suivre les instructions dans la section « RETOURS » de ce site.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par e-mail dans un délai raisonnable si vous avez droit au remboursement. Le remboursement de l'article sera effectué dans les plus brefs délais et dans tous les cas dans les 14 jours à compter de la date à laquelle nous vous avons envoyé un e-mail confirmant que le remboursement du produit est en cours.

Si un défaut ou un dommage est confirmé sur les produits retournés, vous serez intégralement remboursé, y compris les frais cumulés de la livraison et du retour. Le remboursement sera toujours payé en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour régler votre achat.

Tous les droits reconnus par la législation en vigueur seront, en tout état de cause, sauvegardés.

15.5 Retours d'articles n'appartenant pas à Zara

Il vous incombe de vérifier le contenu de tout colis avant de nous le retourner.

Nous ne sommes pas responsables de la gestion ou du retour du contenu des colis qui nous sont retournés par erreur (par exemple, les produits fournis par d'autres revendeurs) (« Retours erronés »).

Nous pouvons (mais n'y sommes pas tenus) communiquer avec vous pour vous informer que votre retour est erroné.

Nous conserverons tous les retours erronés que nous recevons pendant une période de 14 jours à compter de la date à laquelle nous les recevons. Si vous ne nous avez pas contactés à propos du retour erroné dans ce délai, nous considérerons que le contenu concerné a été abandonné. Nous nous réservons le droit de détruire de tels retours erronés sans préavis.

Étant donné le volume de retours que nous traitons, nous ne promettons pas être en mesure de localiser tous les retours erronés que nous recevons.

Si nous sommes en mesure de localiser un retour erroné, nous prendrons des mesures raisonnables pour vous retourner le contenu concerné, mais nous nous réservons le droit de vous demander d'abord de nous rembourser nos frais raisonnables de traitement, de stockage et de retour de ce contenu à vous.

16. RESPONSABILITÉ ET RENONCIATION À LA RESPONSABILITÉ, DROITS LÉGAUX DU CONSOMMATEUR

Sauf indication contraire expresse dans les présentes Conditions, notre responsabilité concernant tout produit acquis sur notre site Web est strictement limitée au prix d'achat dudit produit.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne sera ni dérogée ni limitée dans les cas suivants :

- i. décès ou dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. fraude ou tromperie frauduleuse ; ou
- iii. tout problème pour lequel il serait illégal ou contraire à la loi de notre part d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter, notre responsabilité.

Nonobstant le paragraphe ci-dessus, et dans la mesure permise par la loi, et sauf indication contraire dans les présentes Conditions, nous n'acceptons aucune responsabilité pour les pertes suivantes, quelle que soit leur origine :

- i. perte de résultat ou de revenu ;
- ii. perte associée au fonctionnement ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte des économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte associée à l'exploitation ou à la durée de gestion.

Du fait du caractère ouvert de ce site Web et des erreurs potentielles dans le stockage et la transmission d'informations numériques, nous ne garantissons pas l'exactitude et la sécurité des renseignements transmis à, ou obtenus à partir de, ce site, sauf dispositions contraires expresse figurant sur ledit site.

Toutes les descriptions de produits, informations et documents présentés sur ce site Web sont fournis « en l'état », sans aucune garantie expresse ou implicite, à l'exception des garanties légalement établies. En ce sens, si vous contractez en tant que consommateur ou utilisateur, nous sommes tenus de livrer des produits conformes au Contrat, car nous sommes responsables envers vous de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison. Il est entendu que les produits sont conformes au Contrat s'ils : (i) sont conformes à la description que nous avons fournie et possèdent les qualités que nous avons présentées sur ce site Web ; (ii) sont aptes aux fins pour lesquelles les produits de ce genre sont normalement utilisées ; (iii) possèdent la qualité et la performance jugées normales pour les produits du même type et que l'ont peut raisonnablement attendre. Dans la mesure permise par la loi, nous excluons toutes les garanties, sauf celles qui ne peuvent être exclues légitimement.

17. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tous les droits d'auteur, marques déposées et autres droits de propriété intellectuelle sur tous les documents ou contenus fournis dans le cadre du site Web nous appartiennent à tout moment ou à ceux qui nous accordent la licence pour leur utilisation. Vous ne pouvez utiliser ces documents uniquement dans la mesure où nous ou les détenteurs de licences d'utilisation l'autorisent expressément. Cela ne vous empêche pas d'utiliser ce site Web dans la mesure nécessaire pour copier les informations sur votre commande ou vos coordonnées.

18. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES

Vous ne devez pas faire un usage abusif de ce site Web en introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logicielles ou tout autre logiciel ou matériel nuisible ou technologiquement nuisible. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Web, au serveur sur lequel le site est hébergé ou à tout serveur, ordinateur ou base de données liés à notre site Web. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site web par une attaque de déni de service ou une attaque de déni de service distribué.

Le non-respect de cette Clause sera considéré comme une infraction au sens de la réglementation applicable. Nous signalerons tout manquement à cette réglementation aux autorités compétentes et nous coopérerons avec elles pour déterminer l'identité de l'agresseur. De la même manière, en cas de non-respect de cette Clause, l'autorisation d'utiliser ce site web sera immédiatement suspendue. Nous ne saurions être tenus responsables de tout dommage ou préjudice résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre logiciel ou matériel technologiquement dommageable ou nuisible qui pourrait affecter votre ordinateur, votre équipement informatique, vos données ou votre matériel suite à l'utilisation de ce site Web ou au téléchargement du contenu de celui-ci ou de ceux vers lesquels ce site vous renvoie.

19. LIENS DE NOTRE SITE WEB

Si notre site Web contient des liens vers d'autres sites Web et des documents de tiers, ces liens sont fournis à titre d'information seulement et nous n'avons aucun contrôle sur le contenu de ces sites ou documents. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité pour tout dommage ou préjudice découlant de leur utilisation.

20. COMMUNICATIONS ÉCRITES

La réglementation applicable exige que certaines des informations ou notifications que nous vous envoyons soient sous forme écrite. En utilisant ce site Web, vous acceptez que la plupart des communications avec nous se feront par voie électronique. Nous communiquerons avec vous par e-mail ou nous vous fournirons des informations en publiant des alertes sur ce site Web. Pour les besoins contractuels, vous acceptez d'utiliser ce moyen de communication électronique et acceptez que tous les contrats, notifications, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux exigences légales relatives à leur communication écrite. Cette condition n'affectera pas vos droits légaux.

21. NOTIFICATIONS

Les notifications que vous nous envoyez doivent être envoyées de préférence par e-mail à contact.ww@zara.com ou par discussion en ligne en direct disponible sur notre site Web. Conformément aux dispositions de l'article 20 ci-dessus et sauf stipulation contraire, nous pouvons vous adresser des notifications soit par e-mail, soit à l'adresse postale que vous nous avez communiquée lors d'une commande.

Il est entendu que les notifications seront reçues et traitées dès qu'elles seront affichées sur notre site Web, 24 heures après leur envoi par e-mail ou trois jours après la date d'affranchissement sur toute lettre. Pour prouver que la notification a été envoyée, il suffit de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'elle a été correctement adressée, qu'elle a été correctement affranchie et qu'elle a été dûment envoyée au bureau de poste ou à une boîte postale ; dans le cas d'un e-mail, que la notification a été envoyée à l'adresse électronique indiquée par son destinataire.

22. TRANSFERT DE DROITS ET D'OBLIGATIONS

Le contrat lie les deux parties, ainsi que nos successeurs, cessionnaires et héritiers respectifs.

Vous ne pouvez pas transmettre, céder, prélever ou transférer de toute autre manière un Contrat ou l'un quelconque des droits ou obligations qui en découlent, sans avoir obtenu notre consentement écrit au préalable.

Nous pouvons transmettre, céder, prélever, sous-traiter ou transférer de toute autre manière un Contrat ou l'un quelconque des droits ou obligations qui en découlent, à tout moment pendant la durée du Contrat. Pour éviter tout doute, ces transmissions, cessions, prélèvements ou autres transferts n'affecteront pas les droits que, le cas échéant, vous avez en tant que consommateur reconnu par la loi ou annuler, réduire ou limiter de quelque manière que ce soit les garanties expresses et tacites que nous pouvons vous avoir données.

23. ÉVÉNEMENTS INDÉPENDANTS DE NOTRE VOLONTÉ

Nous ne saurions être tenus responsables du non-respect ou du retard dans le respect de l'une des obligations que nous assumons en vertu d'un Contrat lorsque des événements échappant à notre contrôle raisonnable (« Force Majeure ») en sont à l'origine.

Un cas de Force majeure comprend tout acte, événement, manquement, omission ou accident qui échappe à notre contrôle raisonnable, y compris, entre autres choses, ce qui suit :

- i. Grève, blocus ou autres formes de protestation.
- ii. Troubles civils, révolte, invasion, attaque ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation à la guerre.
- iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- iv. Incapacité d'utiliser les trains, les navires, les avions, les transports motorisés ou d'autres moyens de transport, publics ou privés.
- v. Incapacité d'utiliser des systèmes de télécommunication publics ou privés.
- vi. Actes, décrets, législations, réglementations ou restrictions de tout gouvernement ou pouvoir public.

vii. Grève, panne ou accident dans le transport maritime ou fluvial, le transport postal ou tout autre type de transport.

Il est entendu que nos obligations découlant des Contrats sont suspendues pendant la période pendant laquelle la Force Majeure reste en vigueur. En outre, nous bénéficions d'une prolongation du délai pour remplir ces obligations d'une durée égale à la durée du cas de Force Majeure. Nous fournirons toutes les ressources raisonnables pour mettre fin au cas de Force Majeure ou pour trouver une solution qui nous permette de remplir nos obligations en vertu du Contrat malgré le cas de Force Majeure.

24. DROITS DE RENONCIATION

L'absence d'exigence de notre part quant au strict respect par vous de l'une quelconque des obligations que vous assumez en vertu d'un Contrat ou des présentes Conditions ou l'absence d'exercice de notre part des droits ou actions qui nous correspondent en vertu du présent Contrat ou des présentes Conditions ne constitue pas une renonciation ou une limitation desdits droits ou actions, ni ne vous exonère de remplir lesdites obligations.

La renonciation de notre part à un droit ou à une action spécifique ne constitue pas une renonciation à d'autres droits ou actions découlant du Contrat ou des Conditions.

La renonciation de notre part à l'une quelconque des présentes Conditions ou aux droits ou actions découlant du Contrat ne prendra effet qu'à moins qu'il ne soit expressément stipulé qu'il s'agit d'une renonciation aux droits et qu'elle vous soit formalisée et notifiée conformément aux dispositions de la section Notifications ci-dessus.

25. ANNULATION PARTIELLE

Si l'une des présentes Conditions ou l'une des dispositions d'un Contrat est déclarée nulle et non avenue par résolution ferme de l'autorité correspondante, les autres conditions générales resteront en vigueur sans être affectées par ladite déclaration d'annulation.

26. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document auquel elles font référence constituent l'intégralité du Contrat entre les Parties en ce qui concerne l'objet de celui-ci, remplaçant tout pacte, accord ou promesse antérieur conclu verbalement ou par écrit entre les Parties.

Les Parties reconnaissent que nous avons convenu de conclure le Contrat sans dépendre d'aucune déclaration ou promesse faite par l'autre Partie ou qui aurait pu être déduite d'une quelconque déclaration ou document dans les négociations engagées par les deux Parties avant ledit Contrat, sauf celles expressément mentionnées dans ces Conditions.

Aucune des parties ne doit prendre de mesures à l'égard d'une fausse déclaration faite par l'autre partie, verbalement ou par écrit, avant la date du Contrat (à moins que cette fausse déclaration n'ait été faite de façon frauduleuse). La seule action qui peut être entreprise par l'autre partie est due à une rupture de contrat conformément aux dispositions des présentes conditions.

27. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS

Nous nous réservons le droit de réviser et de modifier ces Conditions à tout moment.

Vous êtes soumis aux politiques et conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site Web ou passez chaque commande, sauf lorsque la loi ou la décision d'entités gouvernementales nous oblige à apporter des modifications rétroactives auxdites politiques, conditions ou politique de confidentialité et cookies. Dans ce cas, les modifications possibles affecteront également les commandes que vous avez passées précédemment.

28. LÉGISLATION ET JURIDICTION APPLICABLES. LITIGES

L'utilisation de notre site Web et les contrats d'achat de produits par le biais de ce site Web sont régis par la législation espagnole.

Toute controverse relative à l'utilisation de ce site ou de ces contrats sera soumise à la juridiction non exclusive des tribunaux espagnols.

En cas de litige et le cas échéant, vous autorisez ZARA à enregistrer le contrat auprès du registre local concerné, à notre discrétion et à vos frais.

Si vous concluez le contrat en tant que consommateur, rien dans la présente clause n'affectera les droits légaux dont vous disposez, tels que reconnus dans toute législation applicable dans ce domaine.

Le cas échéant, vous convenez que toute controverse ou réclamation découlant des Conditions, du Site Web, de la Politique sur la confidentialité et les cookies et/ou des Services ZARA, ou s'y rapportant, sera réglée par arbitrage exécutoire dans un lieu déterminé par l'arbitre comme indiqué dans les présentes (à condition que ce lieu soit raisonnablement accessible pour vous par rapport à votre lieu de résidence), ou à tout autre endroit convenu d'un commun accord par les parties, conformément aux règles de procédure applicables énoncées dans les Règles et procédures d'arbitrage global du JAMS (« Règles et procédures JAMS ») alors en vigueur, et le jugement sur la sentence rendue par le ou les arbitres peut être porté devant tout tribunal compétent en la matière. Les règles et procédures JAMS sont disponibles sur www.jamsadr.com ou en appelant au (800) 352-5267. L'arbitre est choisi conformément aux règles et procédures JAMS. 2 Par ailleurs, vous pouvez faire valoir vos réclamations devant la cour des petites créances conformément aux modalités des présentes conditions si vos réclamations sont admissibles et tant que l'affaire demeure devant cette cour et que l'affaire n'avance que sur une base individuelle (non collective, non représentative). L'arbitre appliquera le droit new-yorkais conformément à la Federal Arbitration Act et aux lois de prescription applicables, et honorera les revendications de privilège reconnues par la loi. Si vous entamez un arbitrage contre ZARA, vous ne serez pas responsable des honoraires professionnels pour les services de l'arbitre ou de tout autre frais JAMS. Si ZARA entame un arbitrage contre vous, ZARA paiera les services de l'arbitre et tous les autres frais JAMS associés à l'arbitrage. Dans l'éventualité où le demandeur est en mesure de démontrer que les coûts de l'arbitrage seront prohibitifs ou supérieurs aux coûts du litige, ZARA paiera autant de frais de dépôt et d'audition du demandeur que l'arbitre le juge nécessaire pour éviter que l'arbitrage soit prohibitif ou plus coûteux que le coût du litige. Si une partie quelconque de cette disposition d'arbitrage est jugée invalide, inapplicable ou illégale (à l'exception de la condition que les réclamations ne seront pas arbitrées sur une base collective ou représentative), ou si elle entre en conflit avec les règles et procédures établies par les JAMS, alors le reste de cette disposition d'arbitrage restera en vigueur et sera interprété conformément à ses termes comme si la disposition invalide, inapplicable, illégale ou incompatible n'était pas présente dans

ce cas. Si, toutefois, la partie jugée invalide, inexécutable ou illégale est que les réclamations ne seront pas arbitrées sur une base collective ou représentative, alors l'intégralité de cette disposition d'arbitrage sera nulle et non avenue, et ni le demandeur ni ZARA ne pourront arbitrer leur litige. L'ARBITRAGE DES LITIGES EN VERTU DU PRÉSENT PARAGRAPHE SE FERA À TITRE INDIVIDUEL, ET NON À TITRE DE DEMANDEUR OU DE MEMBRE DU GROUPE DANS UNE PRÉTENDUE PROCÉDURE COLLECTIVE OU DE REPRÉSENTANT. L'ARBITRE NE PEUT PAS REGROUPER OU JOINDRE LES DEMANDES D'AUTRES PERSONNES OU PARTIES QUI PEUVENT SE TROUVER DANS UNE SITUATION SEMBLABLE. EN ACCEPTANT L'ARBITRAGE DES LITIGES TEL QU'ÉNONCÉ AUX PRÉSENTES, VOUS ACCEPTEZ DE RENONCER À VOTRE DROIT À UN PROCÈS DEVANT JURY ET DE LIMITER VOTRE DROIT D'APPEL ET VOUS COMPRENEZ QUE VOUS RENONCEZ À VOS DROITS À D'AUTRES PROCESSUS DE RÈGLEMENT DISPONIBLES, COMME UNE POURSUITE JUDICIAIRE. N'UTILISEZ PAS LE SITE WEB, AUCUN DES SERVICES FOURNIS SUR LE SITE WEB OU NE PASSEZ PAS DE COMMANDE À PARTIR DU SITE WEB SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES DISPOSITIONS D'ARBITRAGE OBLIGATOIRES QUI PRÉCÈDENT. Vous convenez que, indépendamment de toute loi ou de toute loi contraire, toute réclamation ou cause d'action découlant de ou liée à l'utilisation du site Web ou des présentes conditions doit être déposée dans un délai d'un (1) an après la survenance de ladite réclamation ou cause d'action ou être à jamais prescrite. VOUS CONVENEZ EN OUTRE QUE TOUT LITIGE, TOUTE RÉCLAMATION ET TOUTE CAUSE D'ACTION DÉCOULANT DU SITE WEB, DE LA POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LES TÉMOINS ET/OU DES PRÉSENTES CONDITIONS SERONT RÉGLÉS INDIVIDUELLEMENT, SANS RECOURS À UNE FORME QUELCONQUE DE RECOURS COLLECTIF. Tout litige découlant des présentes Conditions d'utilisation, de la Politique sur la confidentialité et les cookies, du Site Web et/ou des Services ZARA, ou s'y rapportant, sera résolu conformément aux lois de l'État de New York, sans égard à ses règles de conflit de lois. Tout litige, action ou procédure concernant les présentes Conditions ou votre accès ou votre utilisation du Site Web non soumis aux dispositions d'arbitrage énoncées aux présentes doit être porté devant les tribunaux fédéraux ou d'État situés dans l'État de New York. En outre, vous consentez irrévocablement à la compétence exclusive et à la juridiction de ces tribunaux.

29. COMMENTAIRES, SUGGESTIONS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vos commentaires et suggestions sont toujours les bienvenus. Veuillez envoyer vos commentaires et suggestions, ainsi que vos demandes de renseignements, plaintes ou réclamations par e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com ou par discussion en ligne en direct sur notre site.

Les plaintes et réclamations adressées à notre service clientèle seront traitées dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans le délai maximum prévu par la loi. Les plaintes et réclamations doivent être enregistrées avec un code d'identification qui vous sera fourni et qui vous permettra de suivre leur évolution.

Pour les résidents des territoires appartenant à l'Union européenne ou à l'Espace économique européen: Si, en tant que consommateur, vous estimez que vos droits ont été violés, veuillez envoyer vos plaintes par e-mail à l'adresse contact.ww@zara.com pour demander une résolution extrajudiciaire du litige.

Si votre achat a été effectué en ligne sur notre site Web, conformément au Règlement de l'UE n° 524/2013, vous êtes informé que vous êtes en droit de demander un règlement extrajudiciaire des litiges sur la consommation accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation

(remplissez et renvoyez ce formulaire uniquement si vous souhaitez résilier le contrat)

Adresse : FASHION RETAIL, S.A., opérant sous le nom commercial de ZARA, dont le siège social est situé
Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (Espagne) :

Je désire par la présente résilier mon contrat de vente concernant les produits suivants :

Commandé le/reçu le (*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires papier)

Date

(*) Biffer la mention inutile.