

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR AANKOOP EN GEBRUIK

1. INLEIDING

In dit document (en de documenten die hierin worden genoemd) worden de algemene voorwaarden vastgesteld die het gebruik van deze website (www.zara.com/ww) bepalen en de aankoop van producten op deze website (hierna de 'Voorwaarden' genoemd), ongeacht welke toepassing, digitaal medium, gegevensdrager of toestel er wordt gebruikt om tot de genoemde website toe te treden.

WIJ VERZOEKEN JE OM DE VOORWAARDEN EN ONS BELEID INZAKE PRIVACY EN COOKIES (HIERNA HET 'PRIVACY- EN COOKIEBELEID' GENOEMD) NAUWKEURIG TE LEZEN ALVORENS DEZE WEBSITE TE GEBRUIKEN EN/OF ER EEN BESTELLING TE PLAATSSEN. HET LIJKT TECHNISCH EN JURIDISCH, MAAR HET IS BELANGRIJK. DOOR DEZE WEBSITE TE GEBRUIKEN EN/OF EEN BESTELLING TE PLAATSSEN VIA DEZE WEBSITE GA JE AKKOORD MET DEZE VOORWAARDEN EN ONS PRIVACY- EN COOKIEBELEID ZONDER ENIG VOORBEHOUD OF NADERE AANDUIDING, EN GA JE ERMEE AKKOORD GEBONDEN TE ZIJN DOOR DEZE VOORWAARDEN EN ONS PRIVACY- EN COOKIEBELEID. DIT OMVAT, ZONDER BEPERKING EN INDIEN VAN TOEPASSING, HET AANVAARDEN VAN DE VOORWAARDEN WAT BETREFT BINDENDE ARBITRAGE, AFZIEN VAN HET RECHT OP COLLECTIEVE PROCEDURES, GESCHILLENBESLECHTING, GARANTIEDISCLAIMER, BEPERKING EN UITSLUITING VAN VERGOEDINGEN EN SCHADELOOSSTELLING EN RECHTSKEUZE ZOALS HIERIN UITEENGEZET. ALS JE NIET AKKOORD GAAT MET DE VOORWAARDEN EN HET PRIVACY- EN COOKIEBELEID, OF HET NU IN ZIJN GEHEEL OF GEDEELTELIJK IS, GEBRUIK DE WEBSITE OF DE OP DE WEBSITE GELEVERDE DIENSTEN DAN NIET OF PLAATS GEEN BESTELLING.

Deze Voorwaarden kunnen worden aangepast. Het is jouw verantwoordelijkheid om ze regelmatig door te lezen, want de Voorwaarden op het moment waarop de website gebruikt wordt of het sluiten van de desbetreffende Overeenkomst (zoals later wordt gedefinieerd) zijn de voorwaarden die van toepassing zijn.

Als je een vraag hebt over de Voorwaarden of het Privacy- en cookiebeleid kan je contact met ons opnemen door een e-mail te sturen naar contact.ww@zara.com of gebruik te maken van een live chat die op onze website beschikbaar is.

De Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd) kan naar keuze worden uitgevoerd in eender welke taal (Engels, Frans of Portugees) waarin de Voorwaarden op deze website beschikbaar zijn.

Deze Overeenkomst is te allen tijde op de website beschikbaar. Tijdens het aankoopproces kan je deze voorwaarden ook altijd opslaan en bekijken via de opties 'Download' en 'Print' die bovenaan het document staan.

2. ONZE GEGEVENS

De verkoop van goederen via deze website wordt uitgevoerd onder de naam ZARA door FASHION RETAIL, S.A., een Spaans bedrijf met als vestigingsadres Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (Spanje), met e-mailadres contact.ww@zara.com, geregistreerd in het bedrijvenregister van A Coruña, op Volume 3.425, algemeen gedeelte, blad 49, pagina C-47.731, 1e vermelding, met fiscaal identificatienummer A-70301981.

3. JOUW GEGEVENS EN JOUW BEZOEKEN AAN DEZE WEBSITE

De informatie of persoonsgegevens die je ons verschaft worden in overeenstemming met het Privacy- en cookiebeleid verwerkt. Als je deze website gebruikt ga je akkoord met de verwerking van de informatie en gegevens en verklaar je dat alle informatie en gegevens die je verschaft waar zijn en overeenkomen met de werkelijkheid.

4. GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE

Als je deze website gebruikt en er bestellingen plaatst, ga je ermee akkoord om:

- i. Deze website uitsluitend te gebruiken om inlichtingen in te winnen en wettelijk geldige bestellingen te plaatsen.
- ii. De website te gebruiken op een zorgvuldige manier die past bij de huidige wetgeving, moraliteit, fatsoenlijk gedrag en openbare orde, en in elk geval in overeenstemming met het doel waartoe de website bestaat.
- iii. Geen valse of frauduleuze bestellingen te plaatsen. Als wij redelijkerwijs kunnen aannemen dat een bestelling van dit type is geplaatst, zullen we gerechtigd zijn om hem te annuleren en de bevoegde autoriteiten op de hoogte te brengen.
- iv. De website niet te gebruiken voor illegale doeleinden of gevolgen, of op een manier die in strijd is met deze Voorwaarden, die schade zou kunnen aanbrengen aan de belangen of rechten van derden of op welke manier dan ook de website zou kunnen beschadigen, aantasten, deactiveren of ontoegankelijk maken, of het normale gebruik ervan voor andere gebruikers zou belemmeren.
- v. De gegevens, programma's of elektronische documenten die op de website staan niet te vernietigen, veranderen, onbruikbaar te maken of op eender welke andere manier te beschadigen.
- vi. Andere gebruikers niet te dwarsbomen bij het toetreden tot de dienst door de massaconsumptie van computerbronnen die door ZARA worden gebruikt om de website beschikbaar te stellen, en ook geen acties te ondernemen die de genoemde systemen beschadigen, verstoren of er fouten in genereren.
- vii. Geen programma's, virussen, macro's, applets, tekeningen, audio en/of beeldbestanden, foto's, opnames, software en in het algemeen eender welk soort materiaal binnen te brengen dat via de website toegankelijk is.
- viii. Ons je e-mailadres, postadres en/of andere contactgegevens op een eerlijke en exacte manier te verschaffen. Je gaat er ook mee akkoord dat we deze informatie mogen gebruiken om indien nodig contact met je op te nemen over je bestelling (zie ons Privacy- en cookiebeleid). Als je ons niet alle informatie geeft die wij nodig hebben, kan je je bestelling niet plaatsen.

Als je een bestelling plaatst op deze website verklaar je dat je ouder bent dan 18 en wettelijk bindende overeenkomsten kan aangaan.

Daarbij verbind je je door het plaatsen van de desbetreffende bestelling en indien van toepassing ertoe om te voldoen aan de wetten die van toepassing zijn voor jouw rechtsgebied als importeur en om eventuele andere procedures die nodig zijn voor de verzending van de goederen vanaf jouw woonplaats uit te voeren.

5. DE OVEREENKOMST FORMALISEREN

Om een bestelling te plaatsen moet je de online aankoopprocedure volgen en klikken op 'Betaling autoriseren'. Daarna ontvang je een e-mail waarin de ontvangst van je bestelling wordt bevestigd (de 'Bestellingsbevestiging'). Via e-mail word je op de hoogte gebracht dat de bestelling is verzonden (de 'Verzendbevestiging').

Deze Voorwaarden en de Overeenkomst vormen een geschreven overeenkomst tussen ons, en je ontvangt per e-mail een link naar de overeenkomst samen met elk van de hierboven genoemde e-mails betreffende transacties.

Als je een geregistreerde gebruiker bent kan je in het onderdeel 'Mijn account' gedurende 2 jaar een overzicht van elke door jou geplaatste transactie terugvinden.

Door akkoord te gaan met deze Voorwaarden bevestig je dat je de kans hebt gehad ze ofwel te aanvaarden ofwel te weigeren, en om eventuele fouten in de Overeenkomst te corrigeren alvorens ermee akkoord te gaan, zoals in clause 6 hieronder wordt uitgelegd.

De Partijen in deze overeenkomst zijn overeengekomen dat de garanties die voortvloeien uit de van toepassing zijnde regelgeving (en zoals later kan worden aangepast of vervangen) zijn uitgesloten, waar mogelijk en in overeenstemming met de door de wet voorgeschreven algemene voorwaarden, en niet van toepassing zijn op deze overeenkomst tenzij specifiek anders is vermeld.

6. TECHNISCHE MIDDELEN OM FOUTEN TE CORRIGEREN

Als je een fout detecteert bij het invoeren van je persoonsgegevens tijdens je registratie als gebruiker van deze website, kan je ze aanpassen in het onderdeel 'Mijn account'.

In ieder geval kan je fouten in de persoonsgegevens tijdens het aankoopproces corrigeren door contact op te nemen met de klantenservice via het e-mailadres contact.ww@zara.com of via een live chat op onze website. Ook kan je het recht op rectificatie zoals vermeld in ons Privacy- en cookiebeleid uitoefenen. Deze website geeft op verschillende momenten van het aankoopproces bevestigingsvakjes weer waarbij de bestelling niet kan worden voortgezet als de informatie in deze onderdelen niet correct is verschaft. Ook geeft deze website tijdens het aankoopproces details van alle items die je aan je winkelmandje hebt toegevoegd zodat je de details van je bestelling kan aanpassen alvorens de betaling af te ronden.

Als je na het afronden van het betaalproces een fout in je bestelling detecteert, neem dan direct contact op met onze klantenservice via bovenstaand e-mailadres of via een live chat op onze website om zo de fout te corrigeren.

7. BESCHIKBAARHEID VAN PRODUCTEN

Alle bestellingen van producten zijn afhankelijk van beschikbaarheid. Als er problemen zijn met de levering van producten of als er geen items meer op voorraad zijn, zullen we je terugbetalen indien je ons al een bedrag hebt betaald.

8. WEIGERING OM EEN BESTELLING TE VERWERKEN

We behouden ons het recht voor om te allen tijde producten van deze website te verwijderen of om materialen of inhoud bij een product aan te passen. Ook al zullen we altijd alles in het werk stellen om alle bestellingen te verwerken, er kunnen uitzonderlijke omstandigheden zijn die ons ertoe dwingen de verwerking van een bestelling te weigeren nadat we de bestellingsbevestiging hebben verzonden. We behouden ons het recht voor om dit te allen tijde te doen.

We kunnen door jou of een derde niet aansprakelijk worden gesteld voor het verwijderen van een product van deze website, voor het verwijderen of aanpassen van materialen of inhoud van de website of voor het niet verwerken van een bestelling als de bestellingsbevestiging al is verstuurd.

9. LEVERING

Ondanks clause 7 betreffende de beschikbaarheid van producten en met uitzondering van buitengewone omstandigheden, zullen we ernaar streven om de bestelling die bestaat uit de product(en) die in elke verzendbevestiging worden opgenoemd te versturen vóór de datum die in de verzendbevestiging in kwestie staat of, als er geen leveringsdatum staat vermeld, binnen de geschatte termijn die staat vermeld als de leveringsmethode wordt geselecteerd en in ieder geval binnen een maximale periode van 30 dagen vanaf de datum van de bestellingsbevestiging.

Desalniettemin kunnen er vertragingen voorkomen om redenen zoals onvoorziene omstandigheden of het leveringsgebied.

Als we om welke reden dan ook niet in staat zijn om te voldoen aan de leveringsdatum zullen we je op de hoogte brengen van deze situatie en zullen we je de mogelijkheid bieden om door te gaan met de aankoop door een nieuwe leveringsdatum vast te stellen of de bestelling te annuleren met volledige terugbetaling van het betaalde bedrag. Hou er wel rekening mee dat we niet thuisbezorgen op zaterdag, zondag of feestdagen.

In het kader van deze Voorwaarden dient de 'levering' te worden beschouwd als zijnde afgerond of de bestelling als zijnde 'geleverd' zodra jij of een derde die door jou is aangewezen fysiek in het bezit is van de goederen, wat zal blijken uit het ondertekenen van het ontvangstbewijs van de bestelling op het door jou aangegeven bezorgadres.

10. ONMOGELIJKHEID OM TE LEVEREN

Als het voor ons onmogelijk is om je bestelling te leveren zullen we proberen een veilige plek te vinden om het pakket achter te laten. Als we geen veilige plek kunnen vinden wordt je bestelling teruggestuurd naar het magazijn.

We laten dan een briefje achter waarin staat waar je bestelling is en wat je moet doen om het opnieuw te laten bezorgen. Als je op het afgesproken tijdstip niet aanwezig bent op de plek van levering vragen we je contact met ons op te nemen om een afspraak te maken voor levering op een andere dag.

Als de bestelling na 30 dagen vanaf de dag waarop je bestelling klaar is voor levering niet kon worden bezorgd om redenen die niet aan ons liggen dan nemen we aan dat je de Overeenkomst wil annuleren en zal hij daarom worden beëindigd. Als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst zullen we alle

betalingen die we van jou ontvangen hebben terugbetalen inclusief bezorgkosten (behalve eventuele extra kosten omdat je een leveringsmethode had gekozen die anders is dan de gewone leveringsmethode die wij aanbieden) zonder onnodige vertraging en in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop deze Overeenkomst is beëindigd.

Hou er rekening mee dat vervoer als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst extra kosten met zich mee kan brengen die we aan jou door mogen rekenen.

11. OVERDRACHT VAN RISICO'S EN EIGENDOM VAN DE PRODUCTEN

De producten vallen onder jouw verantwoordelijkheid vanaf het moment van levering zoals hierboven vermeld in Clausule 9.

De producten worden jouw eigendom zodra we de volledige betaling ontvangen van alle verschuldigde bedragen inclusief leveringskosten of op het moment van levering (zoals vastgesteld in Clausule 9 hierboven), als dit op een later tijdstip zou plaatsvinden.

12. PRIJS EN BETALING

De prijs van de producten is altijd de prijs zoals aangegeven op onze website, behalve in het geval van een duidelijke fout. Ook al doen we er alles aan om ervoor te zorgen dat de prijzen op de website juist zijn, er kan altijd iets fout gaan. Als we een fout ontdekken in de prijs van een van de door jou bestelde producten dan zullen we je hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen en je de mogelijkheid geven om je bestelling te bevestigen voor de juiste prijs of je bestelling te annuleren. Als het ons niet lukt om je te bereiken wordt de bestelling beschouwd als geannuleerd en worden alle betaalde bedragen volledig terugbetaald.

We zijn niet verplicht om je een product te geven voor de onjuiste lagere prijs (zelfs niet als we de Verzendsbevestiging hebben verzonden) als de fout in de prijs voor de hand liggend en onmiskenbaar is en je had kunnen zien dat het om een onjuiste prijs ging.

Prijzen kunnen te allen tijde worden aangepast. De aanpassingen zullen echter, met uitzondering van wat hierboven staat vermeld, geen invloed hebben op de bestellingen waarvoor we een bestellingsbevestiging hebben verzonden.

Zodra je alle artikelen die je wil kopen hebt geselecteerd worden ze aan je winkelmandje toegevoegd. De volgende stap is het verwerken van de bestelling en het afronden van de betaling. Daartoe moet je de stappen van het aankoopproces volgen en de informatie die in elke stap gevraagd wordt geven of controleren. Tevens kan je tijdens het aankoopproces vóór het betalen de details van je bestelling nog aanpassen. In de Winkelhandleiding vind je een gedetailleerde beschrijving van het aankoopproces.

Je kan betalen met Visa, Mastercard, American Express en PayPal.

Om het risico op niet-geautoriseerde toegang te beperken worden je creditcardgegevens versleuteld. Zodra we je bestelling ontvangen vragen we een pre-autorisatie aan op je kaart om te garanderen dat er voldoende geld is om de transactie te voltooien. Het geld wordt afgeschreven op het moment waarop je bestelling ons magazijn verlaat.

Als je betaalmethode PayPal is wordt het geld afgeschreven op het moment waarop we je bestelling bevestigen.

Als je op 'Betaling autoriseren' klikt bevestig je dat de creditcard van jou is.

Creditcards zijn onderhevig aan verificatie en autorisatie door de entiteit die de kaart heeft uitgegeven. Als de entiteit de betaling niet autoriseert zijn wij niet aansprakelijk voor enige vertraging of het niet kunnen leveren en kunnen we geen Overeenkomst met jou afsluiten.

Op dit moment kunnen we je bestelling alleen in euro verwerken. Andere valuta worden niet aanvaard.

Aangezien FASHION RETAIL S.A. alle transacties in euro verwerkt en een bedrijf is dat in Spanje is gevestigd wordt de betalingstransactie beschouwd als internationaal, ervan uitgaande dat je een niet-Spaanse pas/betaalmethode gebruikt. Daarom zou het kunnen zijn dat de bank die jouw pas heeft afgegeven bepaalde kosten of toeslagen in rekening brengt i.v.m. de internationale aard van de transactie, conversie van vreemde valuta of eender welke andere reden.

Hou er rekening mee dat betaalpassen en andere betaalmiddelen worden afgegeven door de bijbehorende financiële entiteiten, banken en passystemen en dat daar bepaalde regels en regelgeving voor gebruik bij horen. ZARA of de andere bedrijven van de Inditex Groep zijn niet betrokken bij of verantwoordelijk voor deze regels en regelgeving. De Inditex Groep raad je aan om je te informeren over deze mogelijke extra kosten en toeslagen en dit direct bij jouw financiële entiteit/bank te doen.

De prijzen op de website zijn exclusief bezorg- en importkosten, die worden toegevoegd aan de totaalprijs zoals aangegeven in onze Winkelhandleiding (zie het onderdeel Verzending) en bij het afronden van de bestelling. Wat betreft de importkosten gaat het om een schatting.

Rechten, douanetarieven en belastingen ('Importkosten') worden vastgesteld door elke plaatselijke overheid en bepaald op basis van een combinatie van het land van oorsprong van de aangekochte goederen en/of de classificering van die goederen in overeenstemming met een geharmoniseerd systeem dat door elke plaatselijke overheid wordt aangenomen en gebruikt. Als het bedrag van importkosten die van toepassing zijn kan worden geschat dan zal dit in elk geval anders zijn.

Als je je bestelling plaatst geef je ZARA toestemming om de importkosten die van toepassing zijn op de producten van je bestelling waarvoor een schatting kan worden gegeven bij jou in rekening te brengen.

Indien de geschatte importkosten hoger zijn dan de daadwerkelijke importkosten dan betaalt ZARA het verschil aan je terug. Als het andersom is zal ZARA het verschil betalen.

Door de bestelling te plaatsen verbind je je ertoe te voldoen aan de deviezenwetten van jouw rechtsgebied.

13. GOEDEREN KOPEN ALS GAST

De functie van goederen kopen als gast is ook op de website beschikbaar. Bij dit soort aankopen word je alleen gevraagd om gegevens die nodig zijn om je bestelling te verwerken. Na voltooiing van het aankoopproces word je de mogelijkheid geboden je als gebruiker te registreren of door te gaan als een niet geregistreerde gebruiker.

14. SNEL AFREKENEN

De functie snel afrekenen (hierna 'Snel afrekenen' genoemd) maakt het je gemakkelijker om op deze website aankopen te doen omdat je niet voor elke aankoop verzend-, factuur- en betaalgegevens hoeft in te voeren. Snel afrekenen is beschikbaar in het onderdeel 'Winkelmandje'.

Om Snel afrekenen te gebruiken moet je je kaartgegevens opslaan. Dit kan je doen als je een betaling doet met eender welke kaart die op deze website wordt aanvaard door op de optie 'Mijn kaartgegevens opslaan' te klikken. Op die manier worden de volgende kaartgegevens opgeslagen: kaartnummer, de exacte naam van de kaarthouder zoals het op de kaart staat en de vervaldatum van de kaart.

Om je kaartgegevens op te slaan en Snel afrekenen te gebruiken moet je akkoord gaan met de van toepassing zijnde Voorwaarden en het Privacy- en cookiebeleid.

Door akkoord te gaan met het gebruik van Snel afrekenen geef je ons toestemming om aankopen die worden betaald via deze tool in rekening te brengen op de kaart die aan de tool is gekoppeld. Het gebruik van de kaart wordt in alle gevallen geregeld door de geschreven voorwaarden tussen jou en de kaartuitgever.

Je kan in Snel afrekenen kaartgegevens opslaan voor zoveel kaarten als je wil. Hiervoor moet je minstens één betaling doen met elke kaart. Als je kaartgegevens wil opslaan voor meer dan één kaart dan wordt de kaart waarvan je de gegevens als laatst hebt opgeslagen beschouwd als je 'Favoriete kaart' en worden aankopen standaard in rekening gebracht op deze kaart. In het onderdeel 'Mijn account' van deze website kan je je Favoriete kaart echter veranderen.

Om Snel afrekenen te gebruiken hoef je alleen maar te klikken op de knop 'Snel afrekenen' die in het winkelmandje staat. Er verschijnt onmiddellijk een scherm met de verzend-, factuur- en betaalgegevens voor je aankoop. De informatie op dit scherm kan niet worden bewerkt dus als er onjuiste informatie op staat, rond de aankoop dan niet af. Gebruik de service Snel afrekenen niet om aankopen te doen met andere gegevens.

In het onderdeel 'Mijn account' van deze website kan je je Favoriete kaart die is gekoppeld aan Snel afrekenen veranderen.

De bepalingen van deze clausule zijn niet van toepassing als je goederen koopt als gast.

15. RETOURBELEID

15.1 Wettelijk herroepingsrecht

Herroepingsrecht

Als je als consument een Overeenkomst afsluit heb je het recht om binnen 14 dagen het contract te ontbinden zonder opgave van reden.

De herroepingsperiode verstrijkt 14 dagen nadat jij, of een derde anders dan de vervoerder en door jou aangewezen, fysiek in het bezit komt van de goederen. Als meerdere goederen uit één bestelling apart worden bezorgd gaat de periode van 14 dagen in op het moment dat jij, of een derde anders dan de vervoerder en door jou aangewezen, fysiek in het bezit komt van het laatste product uit deze bestelling.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen kan je ZARA op de hoogte brengen van je beslissing om deze overeenkomst te herroepen door middel van een duidelijke verklaring (bijvoorbeeld: een per post verzonden brief of e-mail naar contact.ww@zara.com of door gebruik te maken van een live chat die op onze website beschikbaar is). Je kan het modelformulier voor herroeping in bijlage gebruiken, maar dit is niet verplicht.

Stuur je bericht betreffende je uitoefening van het herroepingsrecht voordat de herroepingsperiode is verstreken.

Gevolgen van herroeping

Als je de Overeenkomst besluit te ontbinden zullen we alle betalingen die we van jou ontvangen hebben terugbetalen inclusief bezorgkosten (behalve eventuele extra kosten omdat je een leveringsmethode had gekozen die anders is dan de gewone leveringsmethode die wij aanbieden), zonder onnodige vertraging en in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop deze Overeenkomst is beëindigd. We betalen je terug via hetzelfde betaalmiddel die je voor de oorspronkelijke transactie gebruikt hebt. In elk geval worden er bij een dergelijke terugbetaling geen extra kosten aangerekend. Het kan wel zijn dat wij de terugbetaling pas doen zodra we de goederen van je terug hebben ontvangen of als je bewijs hebt geleverd dat je de goederen hebt teruggestuurd, indien dit eerder plaatsvindt.

Je dient de goederen onverwijld af te geven aan het Transportbedrijf dat wij hiervoor gebruiken en in elk geval niet later dan 14 dagen vanaf de dag waarop je ons laat weten dat je de overeenkomst met ons wil ontbinden. Dit dient te worden gedaan voordat de periode van 14 dagen is verstreken.

De retourkosten worden van het terugbetaalde bedrag afgetrokken. Indien dit een negatief bedrag als resultaat heeft dan komt dit voor rekening van ZARA.

Je bent alleen aansprakelijk voor een eventuele vermindering van waarde van de goederen als dit komt omdat ermee om is gegaan op een andere manier dan wat noodzakelijk is om de aard, eigenschappen en werking van de goederen vast te stellen.

15.2 Contractueel herroepingsrecht

Naast het wettelijk recht voor consumenten om de bestelling te annuleren, genoemd in Clausule 15.1 hierboven, geven we je een periode van 30 dagen vanaf de datum waarop je de Verzendbevestiging ontvangt om de producten te retourneren (behalve de producten die in Clausule 15.3 hieronder worden vermeld en waarvoor het recht om te annuleren niet geldt).

Indien je de goederen retourneert binnen de contractuele termijn van het recht op herroeping maar nadat de wettelijke periode is verstreken, dan krijg je alleen het bedrag terugbetaald dat je voor de betreffende producten betaald hebt. Bezorgkosten worden niet terugbetaald.

De retourkosten worden van het terugbetaalde bedrag afgetrokken. Indien dit een negatief bedrag als resultaat heeft dan komt dit voor rekening van ZARA.

Je kan je contractuele recht op herroeping uitoefenen in overeenstemming met de bepaling van Clausule 15.1 hierboven. Als je ons echter laat weten de intentie te hebben om de Overeenkomst te herroepen na de wettelijke herroepingstermijn dan dien je in elk geval de goederen binnen 30 dagen na ontvangst van de Verzendbevestiging af te geven aan het Transportbedrijf dat wij hiervoor gebruiken.

15.3 Gemeenschappelijke bepalingen

Je hebt niet het recht om de Overeenkomst te herroepen als het de levering van een van de volgende producten betreft:

- i. Gepersonaliseerde artikelen
- ii. Verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te retourneren om hygiënische of gezondheidsredenen en die na levering werden ontzegeld.

Je recht om de Overeenkomst te annuleren is uitsluitend van toepassing op de producten die in dezelfde staat worden geretourneerd als waarin je ze hebt ontvangen. Je ontvangt geen terugbetaling als het product na opening is gebruikt, voor producten die zich niet in dezelfde staat bevinden als toen ze werden geleverd of als de producten beschadigd zijn. Zorg dus goed voor het product/de producten terwijl ze in je bezit zijn. We vragen je de producten te retourneren met gebruik van of inclusief al het oorspronkelijke verpakkingsmateriaal.

Na annulering dienen de desbetreffende producten te worden geretourneerd via het Transportbedrijf dat wij hiervoor gebruiken en wel als volgt:

Stuur een e-mail naar contact.ww@zara.com of maak gebruik van een live chat die op onze website beschikbaar is om te regelen dat het product bij je thuis wordt opgehaald.

Je dient de goederen in de oorspronkelijke verpakking aan het Transportbedrijf af te geven, samen met het 'Retourdocument' dat moet worden afgedrukt en in het pakket geplakt. Volg de aanwijzingen in het onderdeel 'RETOURNEREN' op deze website.

Alle geretourneerde goederen worden naar Spanje verzonden.

Als je goederen hebt gekocht als gast kan je een retour via Transportbedrijf aanvragen door een e-mail te sturen naar contact.ww@zara.com of gebruik te maken van een live chat die op onze website beschikbaar is.

Nadat we het artikel hebben bekeken zullen we je laten weten of je recht hebt op terugbetaling van de betaalde bedragen. De bezorgkosten worden terugbetaald als het herroepingsrecht wordt uitgeoefend binnen de wettelijke periode en alle relevante goederen worden geretourneerd. De terugbetaling vindt zo snel mogelijk plaats en in elk geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop je ons op de hoogte hebt gebracht van je intentie om de bestelling te annuleren.

Het kan wel zijn dat wij de terugbetaling pas doen zodra we de goederen van je terug hebben ontvangen of als je bewijs hebt geleverd dat je de goederen hebt teruggestuurd, indien dit eerder plaatsvindt. De terugbetaling wordt altijd gedaan via hetzelfde betaalmiddel als door jou is gebruikt voor je aankoop.

Je zal niet worden gestraft voor het uitoefenen van je recht op herroeping en het brengt voor jou geen enkele verantwoordelijkheid of kosten met zich mee anders dan de directe kosten voor het retourneren van de goederen die voor jouw rekening zijn.

Daarom wordt in dit geval FASHION RETAIL S.A vergoed voor een bedrag gelijk aan de directe kosten voor het retourneren van de producten, dat wordt afgetrokken van het totaalbedrag van de terugbetaling.

Als je vragen hebt kan je contact met ons opnemen door een e-mail te sturen naar contact.ww@zara.com of gebruik te maken van een live chat die op onze website beschikbaar is.

15.4 Retourneren van defecte producten

Als je denkt dat het product op moment van levering niet is zoals in de Overeenkomst staat beschreven, stuur dan onmiddellijk een e-mail naar contact.ww@zara.com of maak gebruik van een live chat op onze website en laat ons weten wat de productgegevens zijn en de opgelopen schade.

Stuur het product retour door het aan het transportbedrijf mee te geven dat we naar jouw huis sturen, samen met het 'Retourdocument' dat moet worden afgedrukt en in het pakket geplakt. Volg de aanwijzingen in het onderdeel 'RETOURNEREN' op deze website.

We zullen het geretourneerde product aandachtig bekijken en je er binnen een redelijke periode van op de hoogte brengen of je recht hebt op terugbetaling. De terugbetaling vindt zo snel mogelijk plaats en in elk geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop we je een e-mail sturen waarin we bevestigen dat we overgaan tot terugbetaling.

Als wordt bevestigd dat de geretourneerde producten inderdaad defect of beschadigd zijn betalen we het volledige bedrag terug, inclusief de kosten voor bezorging en retourzending. De terugbetaling wordt altijd gedaan via hetzelfde betaalmiddel als door jou is gebruikt voor je aankoop.

Alle rechten die in de huidige wetgeving worden erkend moeten in elk geval worden gewaarborgd.

15.5 Retourneren van artikelen die niet van ZARA zijn

Je bent er zelf verantwoordelijk voor om de inhoud van pakketten te controleren voordat je ze naar ons retourneert.

We zijn niet verantwoordelijk om voor de inhoud van pakketten te zorgen of deze te retourneren in geval deze bij vergissing naar ons is gestuurd (zoals producten van andere winkels) ('Foute retourneringen'). We kunnen je informeren over het feit dat je een foute retournering hebt gedaan, maar zijn hiertoe niet verplicht.

We bewaren foute retourneringen die we ontvangen gedurende 14 dagen vanaf de datum waarop we ze ontvangen. Als je binnen deze termijn geen contact met ons hebt opgenomen over de foute retournering dan nemen we aan dat je afstand doet van de desbetreffende inhoud. We behouden ons het recht voor om dergelijke foute retourneringen zonder verdere kennisgeving te vernietigen.

Gezien het aantal retourneringen dat wij verwerken beloven we niet dat we in staat zullen zijn alle foute retourneringen die wij ontvangen terug te kunnen vinden.

Als we een foute retournering kunnen terugvinden zullen we redelijke maatregelen nemen om de desbetreffende inhoud aan je terug te sturen, maar we behouden ons het recht voor je eerst te vragen ons een vergoeding te betalen voor de kosten die wij hebben gemaakt voor het verwerken, opslaan en retourneren van deze inhoud aan jou.

16. AANSPRAKELIJKHEID EN AFSTAND VAN AANSPRAKELIJKHEID, WETTELIJKE RECHTEN VAN DE CONSUMENT

Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven in deze Voorwaarden zal onze aansprakelijkheid met betrekking tot een product dat op onze website is aangeschaft strikt zijn beperkt tot de aankoop prijs van dat product.

Niettegenstaande het bovenstaande kunnen wij wel aansprakelijk worden gesteld en wordt deze aansprakelijkheid niet beperkt in de volgende gevallen:

- i. in geval van dood of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid;
- ii. in geval van fraude of frauduleus bedrog; of
- iii. in elk geval waarin het illegaal of onrechtmatig zou zijn om onze aansprakelijkheid uit te sluiten, te beperken of te proberen uit te sluiten of beperken.

Niettegenstaande bovenstaande paragraaf en voor zover wettelijk toegestaan en tenzij deze Voorwaarden anders vermelden, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor de volgende verliezen, ongeacht hun oorsprong:

- i. verlies van inkomen of verkoop;
- ii. een negatief bedrijfsresultaat;
- iii. verlies van winsten of contracten;
- iv. verlies van geraamde besparingen;
- v. verlies van gegevens; en
- vi. verlies van zakelijke of managementtijd.

Door het open karakter van deze website en de mogelijkheid van fouten in de opslag en overdracht van digitale informatie garanderen we de nauwkeurigheid en veiligheid van de informatie die via deze website wordt doorgegeven of verkregen niet, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven op deze website.

Alle productbeschrijvingen, informatie en materialen die op deze website worden getoond worden verschaft zoals op het scherm te zien is ('as is'), zonder uitdrukkelijke of impliciete garanties, behalve die wettelijk zijn vastgesteld. Daarom zijn wij als jij als consument of gebruiker een overeenkomst sluit verplicht om goederen te leveren die in overeenstemming zijn met de Overeenkomst, en zijn wij jegens jou aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming op het moment van levering. De goederen worden beschouwd als zijnde in overeenstemming met de Overeenkomst als ze: (i) overeenkomen met de beschrijving die door ons wordt gegeven en de eigenschappen hebben die we op deze website hebben gepresenteerd; (ii) geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor goederen van dit type normaal gesproken gebruikt worden; (iii) de kwaliteit en prestaties vertonen die normaal zijn voor goederen van hetzelfde type en die redelijkerwijs kunnen worden verwacht. Voor zover wettelijk toegestaan sluiten we alle garanties uit, met uitzondering van de garanties die wettelijk niet mogen worden uitgesloten.

17. INTELLECTUEEL EIGENDOM

Je erkent en gaat ermee akkoord dat alle auteursrechten, geregistreerde handelsmerken en andere intellectuele eigendomsrechten op alle materialen of inhoud die deel uitmaken van de website te allen tijde bij ons of onze licentiegevers berusten. Je mag dit materiaal alleen gebruiken voor zover wij of de licentieverleners uitdrukkelijk toestemming geven. Dit belet je niet om deze website in die mate te gebruiken die nodig is om de informatie over je bestelling of contactgegevens te kopiëren.

18. VIRUSSEN, PIRATERIJ EN ANDERE COMPUTERAANVALLEN

Het is niet toegestaan deze website onrechtmatig te gebruiken door het opzettelijk infecteren ervan met virussen, Trojaanse paarden, wormen, logic worms of andere software of materiaal dat (technologisch) schadelijk is. Probeer geen onbevoegde toegang te krijgen tot deze website, de server waarop de site wordt gehost of andere servers, computers of databases die met onze website verband houden. Je verbindt je ertoe deze website niet aan te vallen via een 'denial-of-service-aanval' of een gedistribueerde 'denial-of-service-aanval'.

Het niet voldoen aan deze Clausule wordt beschouwd als een overtreding zoals gedefinieerd onder de toepasselijke regelgeving. Als niet wordt voldaan aan deze verordening zullen we dit rapporteren aan de desbetreffende autoriteiten en we zullen met hen samenwerken om de identiteit van de hacker vast te stellen. Ook wordt bij het niet voldoen aan deze Clausule de toestemming om deze website te gebruiken onmiddellijk ingetrokken. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of nadelige gevolgen die voortkomen uit een 'denial-of-service-aanval', virus of andere software of technologisch schadelijk materiaal dat jouw computer, IT-apparatuur, gegevens of materialen aantast als gevolg van het gebruik van deze website of het downloaden van content van deze website of de websites waar je vanaf deze site wordt doorgestuurd.

19. LINKS OP ONZE WEBSITE

Als onze website links naar andere websites en materialen van derden bevat, worden deze links alleen gegeven ter informatie en wij hebben geen enkele controle over de inhoud van deze websites of materialen. Daarom kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of nadelige gevolgen door het gebruik hiervan.

20. GESCHREVEN COMMUNICATIE

De toepasselijke regelgeving vereist dat een deel van de informatie of mededelingen die wij jou sturen schriftelijk gebeurt. Door deze website te gebruiken stem je ermee in dat de meeste communicatie met ons elektronisch is. We nemen via e-mail contact met je op of we geven je informatie door mededelingen op deze website te zetten. Je gaat akkoord met het gebruik van deze elektronische communicatiemiddelen voor contractuele doeleinden en je aanvaardt dat alle overeenkomsten, mededelingen, informatie en andere berichten die wij langs elektronische weg aan je sturen, voldoen aan de wettelijke eis van schriftelijke communicatie. Deze voorwaarde heeft geen invloed op je wettelijke rechten.

21. MEDEDELINGEN

De mededelingen die je ons stuurt dienen bij voorkeur per e-mail naar contact.ww@zara.com te worden gestuurd of via de live chat op onze website. Overeenkomstig de bepalingen in bovenstaande Clausule 20 en tenzij anders aangegeven kunnen wij jou mededelingen sturen via e-mail of naar jouw postadres dat je ons hebt gegeven toen je een bestelling plaatste.

We gaan ervan uit dat mededelingen ontvangen en verwerkt zijn zodra ze op onze website zijn gezet, 24 uur nadat ze via e-mail zijn verstuurd of drie dagen na de datum van verzending per post als het om een brief gaat. Als bewijs dat het bericht is verzonden is het in het geval van een brief voldoende te bewijzen dat deze juist was geadresseerd, dat de juiste verzendkosten zijn betaald en dat hij correct werd

afgegeven op het postkantoor of in een brievenbus werd gedaan. In het geval van een e-mail is het voldoende te bewijzen dat het bericht naar het e-mailadres verzonden werd dat door de ontvanger was opgegeven.

22. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

De Overeenkomst is voor beide Partijen bindend en dit geldt ook voor onze respectievelijke opvolgers, overnemers en erfgenamen.

Je mag een Overeenkomst of de rechten of verplichtingen die hieruit voortvloeien niet overbrengen, afstaan, belasten, of op enige andere wijze overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

Je mag een Overeenkomst of de rechten of verplichtingen die hieruit voortvloeien niet doorgeven, afstaan, belasten, of op enige andere wijze overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Om twijfel te voorkomen, vermelden we hier dat een dergelijke transmissie, cessies, heffingen of andere overdrachten geen afbreuk zal doen aan de wettelijke rechten, voor zover van toepassing, die jij als consument hebt of op enigerlei manier de uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties die we je hebben kunnen geven annuleren, beperken of begrenzen.

23. GEBEURTENISSEN BUITEN ONZE CONTROLE

We zijn niet aansprakelijk voor het niet naleven of het vertraagd uitvoeren van verplichtingen die wij uit hoofde van een Overeenkomst aangaan, als dit wordt veroorzaakt door gebeurtenissen die redelijkerwijs buiten onze controle liggen ('Overmacht').

Overmacht omvat alle handelingen, gebeurtenissen, niet-uitoefening, nalatigheid of ongevallen die redelijkerwijs buiten onze controle liggen, inclusief het volgende:

- i. Staking, uitsluiting of andere vormen van protest.
- ii. Burgerlijke onrust, opstand, invasie, terroristische aanslag of terroristische dreiging, oorlog (al dan niet verklaard) of de dreiging van of voorbereiding voor oorlog.
- iii. Brand, explosie, storm, overstroming, aardbeving, ineenstorting, epidemie of een andere natuurramp.
- iv. Onmogelijkheid om treinen, schepen, vliegtuigen, gemotoriseerd vervoer of andere openbare of particuliere vervoersmiddelen te gebruiken.
- v. Onmogelijkheid om openbare of particuliere telecommunicatiesystemen te gebruiken.
- vi. Wetten, besluiten, wetgeving, voorschriften of beperkingen van een regering of overheidsinstantie.
- vii. Stakingen, storingen of ongevallen bij vervoer over zee of rivieren, postvervoer of eender welk ander soort vervoer.

Onze verplichtingen die uit Overeenkomsten voortvloeien worden opgeschort voor de periode dat de Overmacht aanhoudt, en de periode waarin wij aan deze verplichtingen moeten voldoen wordt verlengd voor een periode die gelijk is aan de duur van de situatie van de Overmacht. We zullen alle redelijke middelen aanwenden om de situatie van de Overmacht te beëindigen of om een oplossing te vinden die ons in staat stelt om aan onze verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst te voldoen ondanks de situatie van Overmacht.

24. AFSTAND VAN RECHTEN

Het ontbreken van de eis van onze kant tot strikte naleving van jouw kant van je verplichtingen die je uit hoofde van een Overeenkomst of van deze Voorwaarden bent aangegaan, of het niet uitoefenen van onze kant van de rechten of handelingen die ons uit hoofde van deze Overeenkomst of de Voorwaarden toekomen, vormt geen opheffing of beperking van dergelijke rechten of handelingen, en ontheffen jou niet van nakoming van deze verplichtingen.

Als wij afstand doen van een bepaald recht of actie betekent dit niet dat afstand wordt gedaan van andere rechten of acties die voortvloeien uit de Overeenkomst of de Voorwaarden.

Als wij afstand doen van een van deze Voorwaarden of van de rechten of acties die voortvloeien uit de Overeenkomst, treedt dit niet in werking tenzij uitdrukkelijk vermeld dat het gaat om een afstand van rechten en dit wordt geformaliseerd en aan jou meegedeeld in overeenstemming met de bepalingen van het onderdeel Mededelingen hierboven.

25. GEDEELTELIJKE NIETIGVERKLARING

Als een van deze Voorwaarden of een van de bepalingen van een Overeenkomst door een bevoegde instantie ongeldig en nietig wordt verklaard, blijven de overige algemene voorwaarden gelden zonder door deze nietigverklaring te worden beïnvloed.

26. VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze Voorwaarden en alle documenten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen vormen de volledige overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het doel van de Overeenkomst en vervangen elk eerdere pact, overeenkomst of belofte die mondeling of schriftelijk tussen de Partijen zijn gemaakt.

De Partijen erkennen dat wij hebben afgesproken de Overeenkomst aan te gaan zonder af te hangen van enige verklaring of belofte van de andere partij of die uit een verklaring of document uit de onderhandelingen tussen de twee partijen voortvloeiend aan deze Overeenkomst kan worden afgeleid, met uitzondering van die in deze Voorwaarden uitdrukkelijk worden vermeld.

Geen van de Partijen zal maatregelen nemen betreffende een valse verklaring die voortvloeiend aan de datum van de Overeenkomst door de andere partij mondeling of schriftelijk is afgelegd (tenzij deze valse verklaring op frauduleuze wijze is afgelegd). De enige maatregel die door de andere Partij kan worden genomen zal een maatregel zijn vanwege schending van de overeenkomst in overeenstemming met de bepalingen van deze Voorwaarden.

27. ONS RECHT OM DEZE VOORWAARDEN AAN TE PASSEN

We hebben het recht om te allen tijde deze Voorwaarden te herzien en aan te passen.

Je bent onderworpen aan de geldende bepalingen en voorwaarden vanaf het moment waarop je deze website gebruikt of een bestelling plaatst, behalve als de wet of de bevoegde overheden ons ertoe verplichten met terugwerkende kracht deze bepalingen, Voorwaarden of dit Privacy- en cookiebeleid te

wijzigen. In dit geval hebben de mogelijke veranderingen ook invloed op bestellingen die je eerder hebt geplaatst.

28. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN RECHTSGBIED. GESCHILLEN

Het gebruik van onze website en de productaankoopcontracten die via deze website worden aangegaan vallen onder de Spaanse wetgeving.

Elke controverse die ontstaat of verband houdt met het gebruik van de website of deze contracten zal exclusief worden behandeld door de Spaanse rechtbanken.

Bij geschillen en indien van toepassing geef je ZARA toestemming om het contract naar onze keuze en op jouw kosten bij het relevante lokale register te registreren.

Als je de overeenkomst als consument aangaat dan kan niks in deze Clausule invloed hebben op de wettelijke rechten die je hebt, zoals erkend in alle toepasselijke wetgeving op dit gebied.

Indien van toepassing ga je ermee akkoord dat alle geschillen of klachten die voortvloeien uit of verband houden met de Voorwaarden, de Website, het Privacy- en cookiebeleid en/of de ZARA-services zal worden beslecht in bindende arbitrage in een plaats die door de bemiddelaar wordt bepaald zoals hierin uiteengezet (op voorwaarde dat deze plaats redelijkerwijs gepast is voor jou en binnen het gebied waar je woont), of in een andere plaats zoals gezamenlijk kan worden overeengekomen tussen de partijen, in overeenstemming met de toepasselijke procedureregels uiteengezet in de op dat moment geldende Comprehensive Arbitration Rules and Procedures of JAMS (uitgebreide arbitrageregels en -procedures van Jams - 'JAMS Regels en Procedures'), en verzoek tot toekenning van rechtskracht aan het arbitraal vonnis kan bij elke bevoegde rechtbank worden ingediend. Je kan de JAMS Regels en Procedures bekijken op www.jamsadr.com of door te bellen naar (800) 352-5267. De arbiter wordt geselecteerd op grond van de JAMS Regels en Procedures. Als alternatief kan je je vorderingen indienen bij de rechtbank voor geringe vorderingen in overeenstemming met de bepalingen van deze Voorwaarden als je vorderingen hiervoor in aanmerking komen en zolang de zaak in deze rechtbank blijft en alleen op individuele basis gevoerd wordt (niet in een collectief of representatief geding). De arbiter past de wet van New York toe in overeenstemming met de Federal Arbitration Act en de toepasselijke verjaringstermijnen, en zal vorderingen eerbiedigen van privileges die wettelijk erkend zijn. Als je arbitrage tegen ZARA initieert, ben je niet verantwoordelijk voor honoraria voor de diensten van de arbiter of andere JAMS-kosten. Als ZARA arbitrage tegen jou initieert, zal ZARA de diensten van de arbiter en alle andere JAMS-kosten voor de arbitrage betalen. In geval de eisende partij in staat is aan te tonen dat de kosten voor arbitrage te hoog zijn of hoger dan de kosten van procesvoering, dan zal ZARA zoveel van de indienings- en hoorzittingskosten van de eisende partij voor de arbitrage betalen als de arbiter nodig acht om te voorkomen dat de kosten voor de arbitrage te hoog zijn of hoger dan de kosten van procesvoering. Als een deel van deze arbitragebepaling ongeldig, niet-afdwingbaar of onwettig wordt geacht (anders dan de voorwaarde dat vorderingen niet worden opgelost d.m.v. een arbitrageprocedure in een collectief of representatief geding), of anderszins in strijd is met de regels en procedures die door JAMS zijn vastgesteld, dan blijft het saldo van deze arbitragebepaling van kracht en moet worden geïnterpreteerd in overeenstemming met zijn voorwaarden alsof de ongeldige, niet-afdwingbare of onwettige bepaling niet hierin waren opgenomen. Als het deel dat ongeldig, niet-afdwingbaar of onwettig wordt geacht is dat vorderingen niet worden opgelost d.m.v. een arbitrageprocedure in een collectief of representatief geding, dan zal deze arbitragebepaling in zijn geheel ongeldig en nietig zijn, en zal noch de eisende partij noch ZARA het recht hebben hun geschil aan arbitrage te onderwerpen. DE ARBITRAGE VAN GESCHILLEN

OP GROND VAN DEZE PARAGRAAF MOET OP PERSOONLIJKE TITEL ZIJN, EN NIET ALS EISER OF DEELNEMER IN EEN AANGEGEVEN COLLECTIEF OF REPRESENTATIEF PROCES. HET KAN ZIJN DAT DE ARBITER DE VORDERINGEN VAN ANDERE PERSONEN OF PARTIJEN DIE ZICH IN VERGELIJKBARE SITUATIES BEVINDEN NIET CONSOLIDEERT OF SAMENVOEGT. DOOR AKKOORD TE GAAN MET DE ARBITRAGE VAN GESCHILLEN ZOALS HIERIN UITEENGEZET GA JE ERMEE AKKOORD DAT JE AFSTAND DOET VAN JE RECHT OP JURYRECHTSPRAAK EN JE RECHT OP BEROEP BEPERKT EN JE BEGRIJPT DAT JE AFSTAND DOET VAN JE RECHTEN OP ANDERE BESCHIKBARE OPLOSSINGEN ZOALS GERECHTELIJKE VERVOLGING DOOR EEN RECHTBANK. ALS JE NIET AKKOORD GAAT MET DE BOVENSTAANDE BINDENDE ARBITRAGEBEPALINGEN, GEBRUIK DE WEBSITE OF DE OP DE WEBSITE GELEVERDE DIENSTEN DAN NIET OF PLAATS GEEN BESTELLING. Je gaat ermee akkoord dat ongeacht afwijkende statuten of wetgeving elke vordering of procedure die voortvloeit uit of verband houdt met het gebruik van de website of deze Voorwaarden moet worden ingediend binnen één (1) jaar na de gebeurtenis die ten grondslag lag aan de desbetreffende vordering of procedure, anders vervallen je rechten. VERDER GA JE ERMEE AKKOORD DAT EVENTUELE GESCHILLEN, VORDERINGEN EN PROCEDURES DIE VOORTVLOEIEN UIT OF VERBAND HOUDEN MET DE WEBSITE, HET PRIVACY- EN COOKIEBELEID EN/OF DEZE VOORWAARDEN INDIVIDUEEL ZULLEN WORDEN OPGELOST, ZONDER GEBRUIK TE MAKEN VAN ENIGE VORM VAN COLLECTIEVE PROCEDURES. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Voorwaarden, het Privacy- en cookiebeleid, de Website en/of de ZARA-services zullen worden beslecht in overeenstemming met de wetten van de staat New York, zonder rekening te houden met de collisieregels. Eventuele geschillen, acties of procedures die verband houden met deze Voorwaarden of je toegang tot of gebruik van de Website die niet onderworpen zijn aan de arbitragebepalingen die hierin zijn uiteengezet moeten worden voorgelegd aan de federale of staatsrechtbanken in de staat New York en je stemt onherroepelijk in met de exclusieve rechtsbevoegdheid en de locatie van dergelijke rechtbanken.

29. OPMERKINGEN, SUGEGSTIES, KLACHTEN EN CLAIMS

Opmerkingen en suggesties zijn altijd van harte welkom. Stuur je opmerkingen en suggesties maar ook vragen, klachten of claims per e-mail naar contact.ww@zara.com.

Klachten en claims die onze klantenservice ontvangt zullen zo snel mogelijk in behandeling worden genomen en in elk geval binnen de wettelijk vastgestelde maximumtermijn. Klachten en claims worden geregistreerd met een identificatienummer die we je geven en waarmee je de vooruitgang op kan volgen.

Voor inwoners van gebieden die tot de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte behoren: Als je als consument denkt dat je rechten zijn geschonden, stuur je klachten dan per e-mail naar contact.ww@zara.com om een verzoek in te dienen tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Als je een online aankoop bij ons hebt gedaan via onze website informeren we je overeenkomstig EU-verordening nr. 524/2013 hierbij dat je het recht hebt om een buitengerechtelijke geschillenbeslechting over toegankelijke consumptie aan te vragen op het internetadres <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

BIJLAGE

Standaard herroepingsformulier

(vul dit formulier alleen in en stuur het aan ons terug als je de overeenkomst wil herroepen)

Adres: FASHION RETAIL, S.A., handelend onder de handelsnaam ZARA, met als vestigingsadres op Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (Spanje):

Hierbij deel ik u mee dat ik mijn overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten herroep:

Besteld op/ontvangen op (*)

Naam consument

Adres consument

Handtekening consument (alleen voor papieren formulieren)

Datum

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is