

1. INLEIDING

Deze algemene verkoopsvoorwaarden (samen met de documenten die hierin worden vermeld) (de "Algemene Voorwaarden") regelen het gebruik van deze website en de overeenkomst die is afgesloten tussen u en ons.

Wij verzoeken u deze Algemene Voorwaarden aandachtig te lezen alvorens deze website te gebruiken. Wanneer u deze website gebruikt of er een bestelling op plaatst, bent er ervan op de hoogte dat u aan deze Algemene Voorwaarden bent gebonden. Indien u niet met alle Algemene Voorwaarden akkoord gaat, moet u geen bestellingen plaatsen.

Deze Algemene Voorwaarden kunnen te allen tijde gewijzigd worden. U dient kennis te nemen van deze Voorwaarden alvorens uw bestelling te plaatsen, aangezien deze bij het bezoeken van onze website en/of het afsluiten van een Overeenkomst met ons (zoals hieronder gedefinieerd wordt) automatisch van toepassing zullen zijn.

De Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd wordt) kan in alle talen worden uitgevoerd waarin de Algemene Voorwaarden beschikbaar zijn.

2. ONZE GEGEVENS

Deze website wordt geëxploiteerd onder de naam ZARA HOME door FASHION RETAIL S.A., een Spaans bedrijf geregistreerd bij het Handelsregister van A Coruña in Boekdeel 3.425, Algemene Sectie, Folio 49, blad C- 47.731, eerste inschrijving, gevestigd in Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), Spanje, met intracommunautair btw-nummer: BE0535.782.468.

U kunt contact met ons opnemen op

Tel: 0800 58 055

E-mail: info@zarahome.com

3. UW GEGEVENS EN UW BEZOEKEN AAN DEZE WEBSITE

De informatie of persoonsgegevens die u ons verstrekt, zullen in overeenstemming met de voorwaarden van het Gegevensbeschermingsbeleid worden verwerkt. Wanneer u deze website gebruikt, stemt u in met de verwerking van de informatie en gegevens en verklaart u dat alle verstrekte gegevens juist zijn en overeenkomen met de werkelijkheid.

4. GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE

Wanneer u deze website gebruikt en bestellingen via deze website plaatst, stemt u ermee in:

1. Deze website alleen voor rechtmatige inlichtingen of bestellingen te gebruiken.
2. Geen valse of frauduleuze bestellingen te plaatsen. Indien redelijkerwijs kan worden geacht dat een dergelijke bestelling is geplaatst, zijn we gerechtigd om deze te annuleren en de bevoegde instanties op de hoogte te brengen.
3. Ons naar waarheid en exact uw e-mailadres, postadres en/of andere contactgegevens te verschaffen. Tevens stemt u ermee in dat wij deze informatie mogen gebruiken om contact met u op te nemen indien nodig (zie ons Privacybeleid).

Indien u ons niet alle informatie verschaft die wij nodig hebben, kunnen wij desgevallend uw bestelling niet afhandelen.

Wanneer u een bestelling plaatst via deze website, geeft u aan ouder te zijn dan 18 jaar en wettelijk bekwaam om overeenkomsten aan te gaan.

5. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN

De artikelen die op deze website worden aangeboden zijn uitsluitend voor levering in België beschikbaar.

6. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

De informatie in deze Voorwaarden en de gegevens op deze website vormen een uitnodiging om een aanbod te doen en dus geenszins een verkoopaanbod. Er zal geen overeenkomst tussen u en ons zijn met betrekking tot eender welk product totdat uw bestelling uitdrukkelijk door ons is geaccepteerd (of het bedrag van uw bestelling van uw rekening is gedebiteerd of niet). Indien uw bestelling niet wordt geaccepteerd en er al een bedrag van uw rekening is afgeschreven, zal dit bedrag volledig worden terugbetaald.

Om een bestelling te plaatsen, moet u het online bestelproces volgen en klikken op "Betaling goedkeuren". Nadat u dit gedaan hebt, ontvangt u een e-mail ter bevestiging van ontvangst van uw bestelling (de "Orderbevestiging"). Houd er rekening mee dat dit niet betekent dat uw bestelling is geaccepteerd. Uw bestelling is een aanbod dat u ons doet om één of meer producten te kopen. Alle bestellingen zijn aan onze goedkeuring onderhevig. Hierover wordt u per e-mail geïnformeerd zodra wij bevestigen dat de bestelling is verzonden (de "Verzendbevestiging"). De overeenkomst tussen ons om een product te kopen (de "Overeenkomst") komt pas tot stand wanneer we u de Verzendbevestiging sturen. De Overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de producten die in de Verzendbevestiging worden vermeld. We zijn niet gebonden aan de levering van andere producten die op uw bestelling kunnen voorkomen totdat we in een Verzendbevestiging bevestigen dat deze zijn verstuurd.

7. PRODUCTBESCHIKBAARHEID

Alle productbestellingen zijn aan de beschikbaarheid van de producten onderhevig. Wanneer er problemen zijn met de levering van producten of wanneer er geen producten meer op voorraad zijn, behouden we ons het recht voor om u te informeren over vervangende producten die u kunt bestellen en die van gelijke of hogere kwaliteit en waarde zijn. Als u de vervangende producten niet wenst te bestellen, restitueren we de bedragen die u eventueel al hebt betaald.

8. WEIGERING VAN BESTELLING

We behouden ons het recht voor om te allen tijde producten van deze website te verwijderen en/of alle inhoud of informatie van deze website te vervangen of te bewerken. Hoewel we altijd alles in het werk stellen om alle bestellingen te verwerken, kunnen zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen die ons dwingen de verwerking van een bestelling te weigeren nadat we de Orderbevestiging hebben gestuurd, en we behouden ons het recht voor om dit te allen tijde en naar eigen goeddunken te doen. We zijn niet aansprakelijk ten opzichte van u of enige andere derde partij voor het verwijderen van een product van deze website, voor het vervangen of wijzigen van enigerlei document of inhoud van de website, noch voor het niet verwerken of accepteren van een bestelling nadat we ze ontvangen hebben of nadat we een Orderbevestiging hebben verstuurd.

9. LEVERING

Onder voorbehoud van de beschikbaarheid, (zie artikel 7 hierboven), streven we ernaar om de bestelling van het (de) product(en) vermeld in de Verzendbevestiging voor de datum te versturen die in de betreffende Verzendbevestiging wordt vermeld, of indien geen enkele datum vermeld wordt, binnen 30 dagen te rekenen vanaf de bevestigingsdatum van de bestelling.

Het is echter mogelijk dat zich vertragingen voordoen om redenen die het gevolg zijn van het op maat maken van producten, het optreden van onvoorziene omstandigheden of het leveringsgebied.

De virtuele cadeaukaart wordt geleverd op de datum die u bij het plaatsen van de bestelling hebt opgegeven.

Indien wij om welke reden ook niet in staat zijn om de leverdatum te halen, brengen wij u hiervan op de hoogte en geven wij u de mogelijkheid om met de aankoop door te gaan door een nieuwe leverdatum vast te stellen, of om de bestelling met volledige restitutie van het betaalde bedrag te annuleren. Houd er in ieder geval rekening mee dat wij op zaterdag of zondag niet aan huis leveren, virtuele cadeaukaarten uitgezonderd, dewelke worden geleverd op de datum die u hebt opgegeven.

Onderhavige Voorwaarden in aanmerking genomen, wordt verondersteld dat de "levering" heeft plaatsgevonden of de bestelling is "afgeleverd" op het moment dat u of een door u aangewezen derde partij de goederen fysiek in bezit krijgt, hetgeen zal worden

aangetoond doordat op het overeengekomen leveringsadres voor ontvangst van de bestelling is getekend.

De virtuele cadeaukaart wordt als afgeleverd beschouwd zoals in de Gebruiksvoorwaarden van de cadeaukaart staat vermeld, en in ieder geval op het moment dat de kaart wordt verstuurd naar het e-mailadres dat u hebt opgegeven.

10.ONMOGELIJKHEID TOT LEVEREN

Indien we niet in staat zijn om te leveren, dan proberen we een veilige plaats te vinden om uw bestelling achter te laten. Indien wij geen veilige plaats kunnen vinden, wordt uw bestelling naar ons magazijn geretourneerd. We zullen een bericht achterlaten waarin we vermelden waar uw bestelling zich bevindt en wat te doen om deze opnieuw te laten leveren. Indien u op de afgesproken tijd niet op de plaats van levering aanwezig kunt zijn, verzoeken wij u contact met ons op te nemen om levering op een andere dag te organiseren. Indien 30 dagen na datum waarop de bestelling gereed is voor levering, de producten niet zijn geleverd om redenen die niet aan ons kunnen worden toegeschreven, nemen we aan dat u de Overeenkomst wenst te annuleren en zal deze worden beëindigd. Als gevolg van de beëindiging van de Overeenkomst ontvangt u alle betalingen terug die u tot op dat moment hebt gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een wijze van levering anders dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de datum waarop wij oordelen dat de Overeenkomst is beëindigd.

Deze clausule is niet van toepassing op de virtuele cadeaukaart. Levering van de virtuele cadeaukaart valt onder de bepalingen van de Gebruiksvoorwaarden van de Cadeaukaart en de bepalingen van clausule 9 hierboven.

11.RISICO- EN EIGENDOMSOVERDRACHT

De risico's van de producten zullen vanaf het ogenblik van levering uw verantwoordelijkheid zijn. De eigendom van de producten gaat uitsluitend op u over zodra we de volledige betaling van alle verschuldigde bedragen met betrekking tot de producten hebben ontvangen, inclusief leveringskosten, of op het ogenblik van de levering (zoals bepaald in artikel 9 hierboven), naargelang welke datum de laatste is.

12.PRIJS EN BETALING

De prijs van de producten is de prijs die te allen tijde op onze website staat vermeld, behalve wanneer er van een kennelijke fout sprake is. Hoewel we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de prijzen op de website correct zijn, kunnen zich fouten voordoen. Indien we in de prijs van een van de producten die u hebt besteld een fout ontdekken, dan zullen we u zo snel mogelijk informeren en u de mogelijkheid geven om de bestelling tegen de correcte prijs te bevestigen of te annuleren. Als we niet in staat zijn contact met u op te nemen, dan wordt de bestelling als geannuleerd beschouwd en worden alle betaalde bedragen volledig aan u terugbetaald.

We zijn niet verplicht u producten tegen een onjuiste (lagere) prijs te leveren (ook niet nadat we de Verzendbevestiging hebben verstuurd) indien de fout in de prijs duidelijk en onmiskenbaar is en u de onjuiste prijs redelijkerwijs had kunnen herkennen.

De prijzen op onze website zijn inclusief btw maar exclusief verzendkosten. Die zullen aan het totale bedrag worden toegevoegd zoals in onze Koopgids - Verzendkosten is aangegeven.

Prijzen kunnen te allen tijde veranderen. Met uitzondering van hetgeen hierboven vermeld, zullen veranderingen echter niet van invloed zijn op bestellingen waarvoor we een Orderbevestiging hebben verstuurd.

Nadat u alle artikelen die u wilt kopen hebt geselecteerd, worden deze toegevoegd aan uw winkelmand. De volgende stap is het verwerken en betalen van de bestelling. Daartoe moet u de verschillende stappen van het bestelproces volgen en de informatie die bij elke stap wordt gevraagd invullen en verifiëren. Verderop in het bestelproces, vóór betaling, kunt u de gegevens van uw bestelling aanpassen. Een gedetailleerde beschrijving van het bestelproces is opgenomen in de Koopgids. Geregistreerde gebruikers vinden een overzicht van al hun geplaatste bestellingen in het onderdeel "Mijn Account".

U kunt betalen met de volgende bankkaarten: Visa, Mastercard en American Express, evenals PayPal. U kunt de prijs van uw aankoop eveneens geheel of gedeeltelijk betalen met een cadeaukaart of een aankoopbon van Zara Home, uitgegeven door Zara Belgique, S.A. of Fashion Retail, S.A.

Om het risico op niet-geautoriseerde toegang te minimaliseren, worden uw creditcardgegevens gecodeerd. Op het moment dat we uw bestelling ontvangen, voeren we een pre-autorisatie op uw creditcard uit om vast te stellen of er voldoende middelen zijn om de transactie te voltooien.

Het bedrag wordt van uw kaart afgeschreven op het moment dat uw bestelling ons magazijn verlaat.

Indien u via Paypal, een Cadeaukaart of aankoopbon van Zara Home, afgeleverd door Zara Home Belgique S.A. of Fashion Retail S.A. betaalt, wordt het bedrag afgeschreven op het moment dat wij uw bestelling bevestigen.

Wanneer u op "Betaling goedkeuren" klikt, bevestigt u dat de creditcard van u is of dat u de rechtmatige houder van de cadeaukaart of aankoopbon bent.

Creditcards worden onderworpen aan geldigheidscontroles en autorisatie van de instelling die de kaart heeft afgegeven. Indien de instelling geen toestemming geeft voor de betaling, zijn we niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen of niet-levering van de producten.

levering (zoals bepaald in artikel 9 hierboven), naargelang welke datum de laatste is.

13.EXPRESS BETALING

De optie express betaling (hierna : « Express betaling ») vergemakkelijkt het aankoopproces op deze site. Zij ontslaat U inderdaad van de verplichting voor elke aankoop de gegevens aan te duiden met betrekking tot de levering, de facturatie en de betaling. De optie Express betaling is beschikbaar in de rubriek « Zie winkelmand ».

Om de optie Express betaling te kunnen gebruiken, dient U de gegevens met betrekking tot uw bankkaart te registreren. U zult tot deze registratie kunnen overgaan naar aanleiding van de betaling via één van de op deze site aanvaardde kaarten door te klikken op de optie « Gegevens van mijn kaart registreren ». De hiernavolgende gegevens zullen geregistreerd worden : nummer en vervaldatum van de kaart, alsook de naam van de houder van de kaart, zoals dit op deze laatste vermeld wordt.

Teneinde over te gaan tot de registratie van de gegevens van uw kaart met het oog op het gebruik van de optie Express betaling, dient U het Privacybeleid en de toepasselijke Algemene Voorwaarden te aanvaarden.

Door beroep te doen op het Express betaling systeem, aanvaardt U dat de betaling van de via dit systeem verrichte aankopen afgenomen wordt van de aan dit systeem verbonden bankkaart. In elk geval zal het gebruik van deze kaart geregeld worden door de schriftelijke voorwaarden overeengekomen tussen U en het organisme dat de kaart uitgeeft.

U kunt in de rubriek « Express betaling » alle gegevens van alle kaarten die U wenst, registreren. Hiertoe dient U minstens één betaling uit te voeren met elk van deze kaarten. Indien U de gegevens van verschillende kaarten wenst te registreren, zal de kaart waarvan de gegevens het meest recent geregistreerd werden, beschouwd worden als uw « Favoriete kaart » en het bedrag van de aankopen verricht volgens het Express betaling systeem zal automatisch van deze kaart gedebiteerd worden. Evenwel zal U uw Favoriete kaart kunnen wijzigen in de rubriek « Mijn account » voorkomende op deze site. Teneinde op het Express systeem beroep te kunnen doen, volstaat het de knop « Express betaling » aan te klikken zoals dit voorkomt op het winkelmandje. Dan zal een scherm zichtbaar worden waarin alle gegevens van levering, facturatie en betaling met betrekking tot uw aankoop zichtbaar worden. De gegevens voorkomende op dit scherm kunnen niet gewijzigd worden. Bijgevolg en indien gegevens niet correct zijn, gelieve uw aankoop niet te valideren. Om een aankoop met andere gegevens te verrichten, gelieve de optie Express betaling niet te gebruiken.

U kunt uw Favoriete kaart verbonden aan de Express betaling wijzigen in de rubriek « Mijn account » voorkomende op deze site.

De bepalingen van deze clause zijn niet van toepassing op de aankoop van producten in de hoedanigheid van gastgebruiker.

levering (zoals bepaald in artikel 9 hierboven), naargelang welke datum de laatste is.

14.AANKOOP VAN PRODUCTEN IN DE HOEDANIGHEID VAN GASTGEBRUIKER

De site biedt U eveneens de mogelijkheid om producten aan te kopen in de hoedanigheid van gastgebruiker. Krachtens deze aankoopmodaliteit, dient U slechts de noodzakelijke gegevens te verschaffen met het oog op de behandeling van uw bestelling. Op het einde van het aankoopproces wordt U gevraagd U te registreren in de hoedanigheid van gebruiker of verder te gaan in de hoedanigheid van niet geregistreerde gebruiker.

15.BELASTING OVER DE TOEGEVOEGDE WAARDE

In overeenstemming met de geldende bepalingen en voorschriften is op alle aankopen die via de website plaatsvinden de belasting over de toegevoegde waarde (btw) van toepassing, behalve aankopen die rechtstreeks aan klanten op de Canarische Eilanden, in Ceuta en Melilla worden geleverd. In dit opzicht en overeenkomstig Hoofdstuk I van Titel V van de Richtlijn van de Raad 2006/112/EG d.d. 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijk btw-stelsel, dient de leveringsplaats zich in de lidstaat van het adres te bevinden waar de items dienen te worden geleverd en dient de btw tegen het percentage te worden berekend dat van kracht is in de betreffende lidstaat waar de items dienen te worden geleverd volgens de bestelbonnen. Krachtens de toepasselijke regels en voorschriften in elk land, kan de regeling van de "reverse charge" (verleggingsregeling, artikel 194 van Richtlijn 2006/112) van toepassing zijn op goederen geleverd in bepaalde Lidstaten van de Europese Unie als de klant voor btw-doeleinden een belastbaar persoon is of dient te zijn. Als dit het geval is, dan wordt er door ons geen btw in rekening gebracht, mits de ontvanger bevestigt dat de btw over de geleverde items volgens de verleggingsprocedure vermeld in artikel 194 voor rekening van de klant wordt genomen. Bestellingen die op de Canarische Eilanden of in Ceuta en Melilla moeten worden geleverd, zijn vrij van btw zoals voorzien in artikel 146 van bovengenoemde Richtlijn, en zijn onderworpen aan de toepasselijke belastingen en douanerechten overeenkomstig de geldende regels en voorschriften.

16.OMRUIL- EN RETOURBELEID

16.1 Wettelijk herroepingsrecht

Herroepingsrecht.

Als consument hebt u het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de Overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde anders dan de vervoerder, de goederen in bezit hebt gekregen. Als u in één bestelling meerdere goederen met verschillende levertijden hebt besteld, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop u, of een door u aangewezen derde anders dan de vervoerder, het laatste goed in bezit hebt gekregen.

Om het herroepingsrecht van de Overeenkomst uit te oefenen, kunt u ZARA HOME op de hoogte brengen van uw beslissing door een ondubbelzinnige verklaring (schriftelijk per post of per e-mail) te sturen naar het volgende adres: FASHION RETAIL S.A. Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo, A Coruña, Spanje, telefonisch naar 0800 58 055, per e-mail naar info@zarahome.com of door het daarvoor bestemde contactformulier in te vullen. U kunt tevens het in de bijlage opgenomen annuleringsformulier gebruiken, hoewel dit niet verplicht is.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de Overeenkomst herroept, krijgt u alle betalingen die u tot op dat moment hebt gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u met hetzelfde betaalmiddel terug als waarmee u de oorspronkelijke transactie hebt verricht. In ieder geval zullen u voor dergelijke terugbetalingen geen kosten in rekening worden gebracht. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling opschorten tot we de goederen opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de goederen hebt teruggestuurd, naargelang wat zich het eerst voordoet.

Gelieve de producten in kwestie naar het volgende adres terug te sturen: ZARA HOME, ARVATO, Panattoni Park V, Ul. Skladowa 3, 62-064 Plewiska (Polen), of ze zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen te rekenen vanaf de datum waarop u ons ingelicht hebt over uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, in een ZARA HOME winkel in België te retourneren. Om de termijn te respecteren, dient u de goederen voor afloop van de termijn van 14 dagen te verzenden.

Tenzij u de artikelen in een van de ZARA HOME winkels van België retourneert, zullen de directe kosten van de retournering van de artikelen door u worden gedragen.

U bent alleen aansprakelijk voor een waardevermindering van de goederen als die aan een andere hantering van de producten kan worden toegeschreven, dan deze die noodzakelijk zijn met het oog op de toetsing van de aard, de kwaliteit en de werking van de goederen.

16.2 Contractueel herroepingsrecht

In aanvulling op het wettelijk erkende consumentenrecht op annulering zoals vermeld in clausule 16.1 hierboven, verlenen we u een periode van 30 dagen te rekenen vanaf de leveringsdatum om de producten te retourneren (met uitzondering van de producten die

vermeld worden in clause 16.3 hieronder, waarvoor het recht op annulering is uitgesloten). De retournering van de cadeaukaart valt onder de Gebruiksvoorwaarden van de Cadeaukaart.

Indien u de goederen binnen de contractuele termijn van het herroepingsrecht retourneert, maar nadat de wettelijke termijn is verstreken, krijgt u alleen het voor deze producten betaalde bedrag terugbetaald. De verzendkosten zullen u niet worden terugbetaald. Tenzij u de artikelen in een van de ZARA HOME winkels van België retourneert, zullen de directe kosten van de retournering van de artikelen door u worden gedragen.

Indien u ons inlicht over uw beslissing uw recht op herroeping te laten gelden na afloop van de geldige herroepingstermijn in overeenstemming met de bepalingen van de clause 16.1 hierboven, dient u in ieder geval de artikelen binnen 30 dagen terug te sturen, te rekenen vanaf de leveringsdatum.

16.3 Algemene bepalingen

U hebt geen recht de Overeenkomst te annuleren wanneer het de levering van één van de volgende Producten betreft:

1. Geïndividualiseerde artikelen;
2. Muziekcd's/-dvd's zonder originele verpakking;
3. Verzegelde goederen die om redenen van hygiëne of bescherming van de gezondheid niet geretourneerd kunnen worden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

Uw recht op annulering van de Overeenkomst geldt uitsluitend voor producten die in dezelfde staat worden geretourneerd als waarin u ze hebt ontvangen. Er zal geen terugbetaling plaatsvinden indien het product na het openen van het pakket is gebruikt, of als het product zich niet in dezelfde staat bevindt als toen het werd afgeleverd, of als het product is beschadigd. Wees dus voorzichtig met het (de) product(en) terwijl het (ze) in uw bezit is (zijn). Retourneer de producten in of met de originele verpakking, de instructies en andere documenten die mogelijk zijn bijgesloten. U moet het te retourneren product in ieder geval opsturen met het ticket dat u bij de levering van het product hebt ontvangen. U vindt een overzicht van de uitoefening van uw recht op annulering bij ontvangst van de bestelling.

U kunt het product in om het even welke ZARA HOME winkel in België teruggeven. U gaat daarvoor naar de winkel en biedt het artikel aan samen met het ticket dat bij levering van het product zat ingesloten. Deze optie brengt voor u geen bijkomende kosten met zich mee.

U kunt tevens contact met ons opnemen door het desbetreffende formulier in te vullen of het artikel direct retourneren op het adres dat staat vermeld op het ticket dat u bij de levering ontvangen hebt. Wij verzoeken u het artikel, samen met het ticket, zo snel

mogelijk te retourneren op het adres dat op het ticket staat vermeld. De retourkosten worden door u gedragen.

Beslist u de artikelen "onder rembours" aan ons te retourneren, dan kunnen we u alle onkosten in rekening brengen die weelijkerwijs oplopen.

Nadat we het geretourneerde artikel gecontroleerd hebben, informeren wij u of u al dan niet recht hebt op restitutie van de betaalde bedragen. De verzendkosten zullen worden terugbetaald indien het herroepingsrecht binnen de wettelijke termijn is uitgeoefend en alle producten waaruit het betreffende pakket bestaat zijn geretourneerd. We zullen de terugbetaling zo snel mogelijk uitvoeren, in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons in kennis stelde van uw beslissing om het contract te annuleren. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling opschorten tot we de goederen opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de goederen hebt teruggestuurd, naargelang wat zich het eerst voordoet. De terugbetaling vindt steeds plaats onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als dat u gebruikte om uw aankoop te betalen, behalve als een cadeaukaart gepresenteerd wordt voor de retournering. In dit laatste geval wordt de terugbetaling uitgevoerd met een betaalkaart van Zara Home, uitgegeven door Fashion Retail S.A.

De risico's en kosten met betrekking tot de retournering van de artikelen komen voor uw rekening, zoals hierboven vermeld wordt.

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via ons contactformulier of door te bellen naar 0800 58 055.

16.4 Retournering van defecte producten

In het geval u op het moment van levering oordeelt dat het product niet overeenstemt met de bepalingen van de Overeenkomst, moet u onmiddellijk contact met ons opnemen via ons webformulier en ons de productgegevens en de schade meedelen. U kunt tevens contact met ons opnemen door te bellen naar 0805 98 0034. U zult dan instructies van ons krijgen.

U moet het product teruggesturen naar het adres dat staat vermeld op het ticket dat bij levering bij het product zit ingesloten, of zelf overhandigen in om het even welke Zara Home winkel in België.

We zullen het geretourneerd product grondig controleren en u binnen een redelijke termijn per e-mail inlichten over uw recht op vervanging of (in voorkomend geval) restitutie. De terugbetaling of vervanging van het artikel zal zo snel mogelijk plaatsvinden en in ieder geval binnen 14 dagen vanaf de datum waarop we u een e-mail sturen om te bevestigen dat u recht hebt op terugbetaling of vervanging van het product.

In geval van een defect of schade, wordt het betrokken artikel volledig terugbetaald, inclusief de door u betaalde verzendkosten evenals de kosten voor de retournering van

het artikel. De terugbetaling vindt steeds plaats onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als dat u gebruikte om uw aankoop te betalen, behalve als een cadeaukaart gepresenteerd wordt voor de retournering. In dit laatste geval wordt de terugbetaling uitgevoerd met een betaalkaart van Zara Home, uitgegeven door Fashion Retail S.A.

Deze clausule laat uw wettelijke rechten onverlet.

17.AANSPRAKELIJKHEID EN EXONERATIE

Tenzij in deze Voorwaarden uitdrukkelijk anders wordt vermeld, is onze aansprakelijkheid met betrekking tot producten die via onze website zijn aangeschaft strikt beperkt tot de aankoopprijs van dat product.

Onverminderd het bovenstaande mag geen enkele bepaling van de Algemene Voorwaarden onze aansprakelijkheid in de volgende gevallen uitsluiten of beperken:

1. in geval van overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door onze nalatigheid;
2. in geval van fraude of frauduleus bedrog; of
3. in alle gevallen waarin het illegaal of onwettig zou zijn om onze aansprakelijkheid uit te sluiten, te beperken of daartoe een poging te ondernemen.

Niettegenstaande het gestelde in de bovenstaande paragraaf, voor zover wettelijk toegestaan en tenzij anders vermeld in deze Voorwaarden, aanvaarden we geen aansprakelijkheid voor de volgende verliezen, ongeacht hun oorsprong:

1. verlies van inkomsten of omzet;
2. zakelijk verlies;
3. verlies van winsten of contracten;
4. verlies van verwachte besparingen;
5. verlies van gegevens; en
6. verlies van managementtijd of kantooruren.

Vanwege het open karakter van deze website en de kans op fouten in de opslag en overdracht van digitale informatie, geven we geen garantie voor de nauwkeurigheid en veiligheid van de informatie die is verzonden door of verkregen van deze website, tenzij uitdrukkelijk anders wordt gesteld.

Alle op deze website getoonde documenten, beschrijvingen en informatie worden, zonder expliciete of impliciete garanties daarop, als "zodanig" geleverd, met uitzondering van de wettelijk vastgestelde garanties. Indien u als consument of gebruiker een overeenkomst aangaat, zijn wij in dit opzicht verplicht goederen te leveren die in overeenstemming zijn met de bepalingen van de Overeenkomst, en zijn wij aansprakelijk in geval van gebrek aan overeenstemming op het ogenblik van de levering. De goederen worden geacht in overeenstemming te zijn met de Overeenkomst als aan de volgende voorwaarden is

voldaan: (1) ze moeten voldoen aan de door ons gegeven beschrijving en de eigenschappen bezitten die wij op deze website hebben gepresenteerd, (2) ze moeten geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor dit soort goederen gewoonlijk wordt gebruikt en (3) ze moeten de kwaliteit en prestaties hebben die gebruikelijk zijn voor goederen van dit type en die redelijkerwijs kunnen worden verwacht.

Voor zover wettelijk toelaatbaar sluiten we alle garanties uit, behalve deze die niet rechtmatig ten gunste van consumenten en gebruikers kunnen worden uitgesloten (inclusief de wettelijke conformiteitsgarantie zoals gedefinieerd in artikelen 1649 bis tot 1649 octies van het Belgisch Burgerlijk Wetboek).

De producten die wij verkopen, en in het bijzonder de ambachtelijke producten, bezitten vaak de eigenschappen van de natuurlijke materialen die voor hun vervaardiging zijn gebruikt. Deze eigenschappen, zoals variaties in het weefsel, de textuur, knopen en kleur, mogen niet als gebreken of beschadiging worden beschouwd. U moet daarentegen met deze variaties rekening houden en ze waarderen. Wij selecteren alleen producten van de hoogste kwaliteit. Natuurlijke eigenschappen zijn echter onvermijdelijk en moeten als onderdeel van het individuele uiterlijk van het product worden geaccepteerd.

De bepalingen in deze clausule laten uw wettelijke rechten als consument en gebruiker, of uw recht op annulering van de Overeenkomst, onverlet.

18. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

U erkent en stemt ermee in dat alle auteursrechten, handelsmerken en andere intellectuele eigendomsrechten van de informatie of inhoud die onderdeel zijn van deze website, te allen tijde bij ons of onze licentiegevers berusten. U mag dit materiaal alleen gebruiken als wij of de licentiegevers hiervoor uitdrukkelijk toestemming geven. Dit belet u niet om deze website in die mate te gebruiken die nodig is om de informatie van uw bestelling of contactgegevens te kopiëren.

19. VIRUSSEN, PIRATERIJ EN ANDERE COMPUTERAANVALLEN

U mag geen ongepast gebruik maken van deze website door doelbewust virussen, Trojaanse paarden, worms, logic bombs of enige andere software of ander kwaadaardig of technologisch schadelijk materiaal te introduceren. U mag niet proberen ongeoorloofde toegang te verkrijgen tot deze website, de server waarop deze site is gevestigd of enige andere server, computer of database verbonden met onze website. U stemt ermee in deze website niet aan te vallen via een "denial-of-service-aanval" of een verspreide "denial-of-service-aanval". Het niet naleven van deze clausule wordt beschouwd als een overtreding zoals beschreven door de toepasselijke voorschriften. We zullen elke niet-naleving van dit voorschrift aan de desbetreffende autoriteiten melden en met hen samenwerken om de identiteit van de aanvaller te achterhalen. In het geval van niet-naleving van deze clausule zal de machtiging om deze website te gebruiken ook onmiddellijk worden opgeschort. We kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies of schade als gevolg van een denial-of-service-aanval, virus of enige andere

software of technologisch schadelijk of nadelig materiaal dat uw computer, IT-uitrusting, data of materiaal kan beïnvloeden als gevolg van het gebruik van deze website of het downloaden van inhoud ervan of van websites waarnaar deze site u leidt.

20.LINKS NAAR ANDERE WEBSITES

Indien onze website links bevat naar andere websites en materiaal van derden, worden deze links uitsluitend voor informatieve doeleinden verstrekt. Wij hebben geen enkele controle over de inhoud van deze websites of dit materiaal. We accepteren daarom geen enkele verantwoordelijkheid voor enig verlies of schade die uit het gebruik van deze links voortvloeit.

21.SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE

De toepasselijke regelgeving vereist dat bepaalde informatie of communicatie die we u sturen schriftelijk moet zijn. Door deze website te gebruiken, aanvaardt u dat de communicatie met ons voornamelijk elektronisch plaatsvindt. We zullen per e-mail contact met u opnemen of u informatie verstrekken door mededelingen op deze website te plaatsen. Voor contractuele doeleinden stemt u in met het gebruik van deze elektronische communicatiemiddelen en accepteert u dat alle overeenkomsten, mededelingen, informatie en andere communicatie die we u op elektronische wijze toesturen, voldoen aan de wettelijke eisen dat deze communicatie schriftelijk dient te zijn. Deze voorwaarden laten uw wettelijke rechten onverlet. We aanvaarden daarom geen enkele verantwoordelijkheid voor enig verlies of schade die uit het gebruik van deze links voortvloeit.

22.MEDEDELINGEN

De mededelingen die u ons doet, dienen bij voorkeur via ons contactformulier te worden verstuurd. In overeenstemming met de bepalingen van clause 19 hierboven en tenzij anders vermeld, kunnen we u mededelingen sturen naar het e-mailadres of postadres dat u ons bij het plaatsen van een bestelling hebt verstrekt. Mededelingen worden geacht te zijn ontvangen en naar behoren te zijn verricht onmiddellijk nadat ze op onze website zijn geplaatst, 24 uur na verzending van een e-mail, of drie dagen na de datum van verzending van een brief. Als bewijs dat een kennisgeving is verzonden, volstaat het in het geval van een brief om aan te tonen dat deze correct is geadresseerd, gefrankeerd en naar behoren op het postkantoor of in een brievenbus is afgeleverd; in het geval van een e-mail dat de kennisgeving is verstuurd naar het e-mailadres dat door de ontvanger is opgegeven.

23.OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

De Overeenkomst is bindend voor u en voor ons, alsook voor onze respectieve erfgenamen en rechtsopvolgers. U mag een Overeenkomst of de rechten of verplichtingen die hieruit voortvloeien niet overdragen, afstaan, belasten, of op enige andere wijze overdragen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Om twijfel te voorkomen, vermelden we hier dat een dergelijke overdracht, cessie, vervreemding of

andere afstand geen afbreuk zal doen aan de wettelijke rechten als consument of op enigerlei manier de uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties die we u hebben kunnen geven annuleren, beperken of begrenzen. We kunnen een Overeenkomst of enige rechten of verplichtingen die eruit voortvloeien te allen tijde overdragen, afstaan, belasten, uitbesteden of op enigerlei andere wijze overdragen tijdens de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

24. 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, weglatingen of ongevallen die redelijkerwijs buiten onze controle liggen, inclusief de volgende (niet beperkend):

1. Stakingen, lock-out of andere vormen van protest.
2. Sociale onrusten, opstand, invasie, terroristische aanval of terroristische bedreiging, oorlog (al dan niet verklaard) of dreiging van of voorbereiding op oorlog.
3. Brand, explosie, storm, overstroming, aardbeving, ineenstorting, epidemie of ander natuurlijk onheil.
4. Onvermogen om treinen, boten, vliegtuigen, gemotoriseerd vervoer of andere openbare of particuliere transportmiddelen te gebruiken.
5. Onvermogen om openbare of particuliere telecommunicatiesystemen te gebruiken.
6. Besluiten, decreten, wetten, voorschriften of beperkingen van een regering of van overheidswege.
7. Staking, pech of ongeval bij vervoer over zee of rivier, postvervoer of een ander type vervoer.

Onze verplichtingen die uit de Overeenkomst 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 gelijk 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 de Overmacht.

25. AFSTAND VAN RECHT

Het ontbreken van de eis onzerzijds tot strikte naleving uwerzijds van uw verplichtingen die u op grond van deze Overeenkomst of van de Algemene Voorwaarden bent aangegaan, of het niet uitoefenen onzerzijds van de rechten of handelingen die ons op grond van deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden toekomen, vormt geen afstanddoening of beperking van dergelijke rechten of handelingen, en ontheffen u niet

van nakoming van deze verplichtingen. Een verklaring van afstand door ons als gevolg van verzuim betekent geen verklaring van afstand voor daaropvolgend verzuim. Een verklaring van afstand door ons van een van uw verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien, zal niet van kracht zijn tenzij uitdrukkelijk is vermeld dat het om een verklaring van afstand van rechten gaat en dit schriftelijk aan u kenbaar is gemaakt in overeenstemming met de bepalingen van de bovenstaande paragraaf over Mededelingen.

26. GEDEELTELIJKE NIETIGVERKLARING

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

27. VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze Algemene Voorwaarden en alle documenten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen, vormen de volledige overeenkomst tussen u en ons met betrekking tot het doel van de Overeenkomst, en vervangen elke voorafgaande afspraak, overeenkomst of regeling die mondeling of schriftelijk tussen u en ons is gemaakt. Zowel u als wij erkennen dat wij overeengekomen zijn om de Overeenkomst aan te gaan onafhankelijk van enige verklaring of belofte die door de andere partij is gegeven of die uit een verklaring of document uit de onderhandelingen tussen de twee partijen voortvloeit. De Overeenkomst kan worden afgeleid, met uitzondering van die in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk worden vermeld. Noch u noch wij zullen maatregelen nemen betreffende een onware verklaring die voortvloeit uit de datum van de Overeenkomst door de andere partij hetzij mondeling, hetzij schriftelijk is geuit (tenzij een dergelijke onware verklaring op frauduleuze wijze is geuit) en de enige maatregel die door de andere partij kan worden genomen zal overeenkomstig de bepalingen van deze Voorwaarden als gevolg van contractbreuk zijn.

28. ONS RECHT OM DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN TE WIJZIGEN

We hebben het recht om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te herzien en te wijzigen. U bent gebonden aan het beleid en de voorwaarden die van kracht zijn op het moment dat u onze producten bestelt, behalve wanneer wij bij wet of bij een beslissing van overheidswege met terugwerkende kracht veranderingen aan deze beleidsbepalingen, Algemene Voorwaarden of Privacyverklaring moeten doorvoeren, in welk geval de veranderingen ook van toepassing zijn op bestellingen die eerder door u zijn geplaatst.

29. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSKEUZE

De koopovereenkomsten van producten die via onze website gesloten zijn vallen onder de Spaanse wetgeving. Elk geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met dergelijke overeenkomsten, valt onder de niet-exclusieve jurisdictie van de Spaanse gerechtshoven.

Indien u de Overeenkomst als consument aangaat, zal niets in deze clausule afbreuk doen aan uw rechten, zoals erkend in de van kracht zijnde toepasselijke wetgeving.

30. OPMERKINGEN

Uw opmerkingen zijn van harte welkom. Stuur ons uw opmerkingen en suggesties via het contactformulier.

Als u als gebruiker van mening bent dat in strijd is gehandeld met uw rechten, kunt u uw klachten sturen naar info@zarahome.com om een minnelijke schikking van het geschil te treffen.

Als de verkoop online gesloten is via onze website, informeren wij u hierbij dat, in overeenstemming met de Verordening (EG) Nr. 524/2013, u gerechtigd bent om het geschil buiten rechte op te lossen met behulp van het online platform voor geschillenbeslechting van de Europese Unie dat toegankelijk is via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Consumentenombudsdienst

North Gate II
Koning Albert II-laan 8
1000 Brussel
Tel: 02 702 52 20
Fax: 02 808 71 29
E-mail: contact@mediationconsommateur.be

Website:<http://www.mediationconsommateur.be/fr>

Laatst bijgewerkt: 07/02/2017

Download [hier](#) het herroepingsformulier.