

1. INTRODUCTION

Les présentes conditions générales de vente (ainsi que les documents auxquels il se réfère) (les "Conditions générales") régissent l'utilisation de ce site internet et le contrat intervenant entre-vous et nous-.

Nous vous prions de lire attentivement les présentes Conditions générales avant d'utiliser ce site internet. En utilisant ce site internet ou en effectuant une commande par son intermédiaire, vous acceptez d'être lié par les présentes Conditions générales. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'intégralité de ces Conditions générales, vous ne devez pas passer de commandes.

Les présentes Conditions générales peuvent être modifiées à tout moment; vous devez en prendre connaissance avant de passer votre commande, les conditions en vigueur lors de votre visite sur ce site internet ou lors de la conclusion du Contrat (tel que défini ci-dessous) étant automatiquement applicables.

Le Contrat (tel que défini ci-dessous) peut être exécuté dans toutes les langues dans lesquelles les Conditions générales sont disponibles.

2. NOS COORDONNÉES

Ce site internet est exploité sous le nom ZARA HOME par FASHION RETAIL S.A., une société espagnole immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de la Corogne au Volume 3.425, Section Générale, Folio 49, feuille C- 47.731, première inscription et dont le siège social se situe à Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), Espagne, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le suivant: BE0535.782.468.

Vous pouvez nous contacter via:

Tel: 0800 58 055

Email: info@zarahome.com

3. VOS DONNÉES ET VISITES SUR LE SITE

Toute information ou donnée personnelle que vous nous fournissez seront traitées dans le respect des conditions établies dans la Déclaration de Confidentialité. En utilisant ce site internet, vous acceptez le traitement de ces informations et données, et déclarez que toutes les informations que vous nous fournissez sont correctes et exactes.

4. UTILISATION DU SITE

En utilisant ce site et en passant des commandes sur celui-ci, vous vous engagez à:

1. De n'utiliser le site internet que pour des demandes ou commandes légitimes.
2. De ne pas effectuer de commandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous nous réservons le droit de l'annuler et d'informer les autorités compétentes.
3. De vous engager à fournir une adresse e-mail, postale et/ou tous autres renseignements permettant de vous contacter, de manière exacte et précise, et de reconnaître que nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous contacter si cela s'avérait nécessaire (cf. notre Déclaration de respect de la vie privée).

Si vous ne nous donnez pas tous les renseignements dont nous avons besoin, nous pouvons être dans l'impossibilité de traiter votre commande.

En effectuant une commande via le site internet, vous garantissez être âgé de 18 ans au moins et d'être légalement capable de contracter.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICE

Les articles en vente sur ce site sont disponibles uniquement à la livraison en Belgique.

6. FORMATION DU CONTRAT

L'information contenue dans ces Conditions générales et les détails figurant sur ce site ne constituent pas une offre de vente mais plutôt une invitation à contracter. Aucun contrat ne saurait exister entre vous et le Vendeur au regard des produits tant que nous n'aurons pas accepté votre commande (que le montant de votre commande ait été débité de votre compte ou non). Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été débité, vous serez intégralement remboursé.

Pour effectuer une commande, il vous sera demandé de suivre le processus d'achat en ligne et de cliquer sur "Commande avec paiement obligatoire" pour soumettre la commande. Vous recevrez ensuite un e-mail de notre part confirmant que nous avons bien reçu votre commande (la "Confirmation de commande"). Veuillez noter que cela ne signifie pas que votre commande aura été acceptée. Votre commande constitue votre offre de nous acheter un ou plusieurs produits. Toutes commandes sont soumises à acceptation de notre part et nous vous confirmerons cette acceptation en vous envoyant un e-mail vous confirmant que le produit a bien été expédié (Confirmation d'Envoi). Le contrat pour l'achat d'un produit sera formé entre vous et nous (Contrat) uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'Envoi. Le Contrat ne portera que sur les produits dont nous vous aurons confirmé l'expédition dans la Confirmation d'Envoi. Nous ne serons liés par aucune obligation de vous fournir tous autres produits pouvant figurer dans votre commande tant que l'envoi de ces produits n'aura pas été confirmé dans une Confirmation d'Envoi séparée.

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes commandes de produits sont soumises à la condition qu'ils soient disponibles. A cet égard, en cas de difficultés de livraison ou si des produits ne sont plus en stock, nous nous réservons le droit de vous proposer moyennant information préalable des produits en remplacement d'une qualité et valeur égale ou supérieure, que vous aurez la possibilité de commander. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons toutes sommes que vous pourriez avoir payées.

8. REFUS DE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer, à tout moment, tous produits de ce site internet, et/ou de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce site. Bien que nous nous efforcions de toujours essayer de répondre aux commandes que vous nous soumettez, il peut exister des circonstances exceptionnelles dans lesquelles nous sommes contraints de refuser de traiter ou d'accepter une commande après l'avoir reçue et après vous avoir adressé une Confirmation de commande, et nous nous réservons ce droit à tout moment et à notre seule discrétion. Nous ne serons pas responsables vis-à-vis de vous ou de tout tiers du fait de notre décision de retirer un produit de notre site, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout document ou contenu figurant sur ce site ou de notre refus de procéder ou d'accepter une commande après l'avoir reçue ou vous avoir adressé une Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des disponibilités, (voir l'article 7 ci-dessus), nous nous efforcerons de répondre à votre commande en ce qui concerne les produits mentionnés sur la Confirmation d'Envoi avant la date de livraison établie sur cette Confirmation ou, si aucune indication n'est donnée quant à la date, dans les 30 jours à compter de la date de la confirmation de commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des raisons liées à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Quant à la carte cadeau virtuelle, celle-ci vous sera livrée à la date que vous nous aurez indiquée au moment de passer votre commande.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant versé. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi ou le dimanche, sauf dans le cas où la carte cadeau virtuelle doit être livrée à la date que vous nous aurez indiquée.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée, ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée », au moment où vous vous porterez acquéreur, ou un tiers que vous aurez désigné se portera acquéreur, de

la possession matérielle des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue.

La carte cadeau virtuelle sera considérée comme ayant été livrée conformément aux dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et, en tout état de cause, à la date d'envoi de ce courrier électronique à l'adresse que vous nous avez indiquée.

10.IMPOSSIBILITE DE LIVRER

Si nous sommes dans l'impossibilité de livrer, nous nous efforcerons de trouver un lieu sûr et sécurisé pour laisser votre colis. Si nous ne parvenons pas à trouver un lieu sûr et sécurisé, vos produits seront renvoyés à notre dépôt. Nous vous aviserons par écrit de l'endroit où se trouve votre colis et des modalités pour une nouvelle livraison. Si vous n'êtes pas présent au lieu de livraison à l'heure convenue, veuillez nous contacter pour prévoir une nouvelle date de livraison qui nous convienne mutuellement. Dans le cas où votre commande ne serait pas livrée pour des causes qui ne nous sont pas attribuables dans un délai de 30 jours à compter de la disponibilité de votre commande à la livraison, nous considérerons que vous avez l'intention d'annuler le Contrat si bien que nous le considérerons comme tel. Suite à la résolution du Contrat, nous vous rembourserons l'intégralité du prix payé pour les produits, en ce compris les coûts de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins onéreux que nous vous proposons) dès que possible, et en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle nous considérons le Contrat comme ayant été résolu.

La présente clause ne s'applique pas à la carte cadeau virtuelle, dont la livraison est régie par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et par les dispositions de la clause 9 ci-dessus.

11.RISQUE ET TITRE

Vous assumerez les risques relatifs aux Produits à compter de la livraison. La propriété des produits ne vous sera transférée que lorsque nous aurons reçu le paiement intégral des sommes dues au regard des produits, y compris les frais de livraison, c'est-à-dire à la date de la livraison (telle que prévue à l'article 9) si les produits sont payés ou à la date de paiement s'il intervient après la livraison.

12.PRIX ET PAIEMENT

Le prix de tout produit sera celui stipulé sur notre site, à un moment donné, sauf cas d'erreurs évidentes. Bien que nous nous efforcions d'assurer que tous les prix du site sont exacts, des erreurs peuvent survenir. Si nous découvrons une erreur dans le prix des produits que vous avez commandés, nous vous informerons dès que possible et vous laisserons la possibilité, soit de reconfirmer la commande au prix correct, soit de l'annuler. Si nous sommes dans l'impossibilité de vous contacter, la commande sera

considérée comme annulée et si vous avez déjà payé pour les produits, vous serez intégralement remboursé.

Nous ne sommes pas dans l'obligation de vous livrer les produits à un prix incorrect (inférieur) (même après envoi de notre Confirmation d'Envoi), si l'erreur de prix est évidente et caractéristique et pouvait raisonnablement être identifiée par vous comme telle.

Les prix mentionnés sur notre site internet incluent la TVA mais les frais de livraison ne sont pas compris et s'ajouteront au montant total dû, conformément à ce qui est prévu aux termes de notre guide des prix de livraison.

Les prix sont susceptibles de changer à tout moment, mais (sauf dispositions contraires prévues ci-dessus) les changements n'affecteront pas les commandes pour lesquelles nous vous aurons déjà envoyé une Confirmation d'Envoi.

Après avoir choisi tous les articles que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. L'étape suivante consistera à traiter votre commande et à en effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans notre guide d'achat. En outre, si vous êtes enregistré dans notre système en tant qu'utilisateur, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées sur notre site sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes: Visa, Mastercard et American Express, ainsi que par le biais du système PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat de Zara Home, délivré par Zara Home Belgique S.A. ou Fashion Retail S.A.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de pré-autorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction.

Le montant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, soit par le biais d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat de Zara Home, délivré par Zara Home Belgique S.A. ou Fashion Retail S.A., le prélèvement sera effectué au moment de la Confirmation de la commande.

En cliquant sur « Commande avec paiement obligatoire », vous confirmez que la carte bancaire vous appartient ou que vous êtes le titulaire légitime de la carte cadeau ou du bon d'achat.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles de validité et à une autorisation de la part de l'organisme émetteur de ces cartes. Si nous ne recevons pas l'autorisation de paiement requise, nous ne serons pas tenus responsables du retard ou du défaut de livraison des produits.

13. PAIEMENT EXPRESS

L'option de paiement express (ci-après : « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur ce site. Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans la rubrique « Voir panier ».

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur ce site, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les Conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier. En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « Mon compte » figurant sur ce site. Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui figure sur le panier d'achat. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Vous pouvez modifier votre Carte favorite liée au Paiement express dans la rubrique « Mon compte » figurant sur ce site.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

14. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ

Le site vous offre également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer en tant qu'utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

15. TVA

Conformément aux règles applicables et aux réglementations en vigueur, tous achats fait par l'intermédiaire du site internet est soumis à TVA, sauf pour les livraisons directes aux consommateurs des îles Canaries, Ceuta et Melilla. A ce titre et conformément au Chapitre I du Titre V de la Directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006, sur le système commun de TVA, le lieu de livraison est supposé être celui de l'Etat Membre à l'adresse où les articles doivent être livrés et la TVA applicable sera celle en vigueur dans chaque Etat Membre où les articles doivent être livrés conformément aux bons de commandes. Conformément aux règles et réglementations applicables dans chaque pays, la règle prévue à l'article 194 de la Directive 2006/112 peut s'appliquer aux biens fournis dans certains Etats Membres de l'Union Européenne si le consommateur est ou doit être assujetti à la TVA. Si tel est le cas, nous ne vous facturons aucune TVA, sous réserve de la confirmation par le destinataire de la livraison que la TVA sur les articles livrés sera comptabilisée par le consommateur selon la procédure prévue à l'article 194 susvisé. Concernant les commandes à fournir dans les Iles Canaries, Ceuta et Melilla, elles seront exemptées de TVA d'après l'article 146 de la Directive susvisée, et soumises aux taxes et droits de douanes correspondants aux règles et réglementations applicables.

16. POLITIQUE EN MATIÈRE DE RETOUR

16.1 Droit légal de rétractation

Droit de rétractation.

En tant que consommateur, vous avez le droit d'annuler le Contrat dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif.

Le délai de rétractation expire après le délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous vous portez acquéreur, ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné se porte acquéreur des articles ou, dans le cas de plusieurs articles faisant partie d'une même commande mais délivrés séparément, après le délai de 14 jours à compter de la date à

laquelle vous vous portez acquéreur, ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné se porte acquéreur du dernier article livré.

Pour faire valoir votre droit de rétractation du Contrat, veuillez informer ZARA HOME de votre décision par une déclaration sans équivoque (par un courrier postal ou un courrier électronique, par exemple à l'adresse suivante : FASHION RETAIL S.A. Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo, A Coruña, España, ou par téléphone au 0800 58 055, ou par un courrier électronique à info@zarahome.com ou encore en remplissant le formulaire de contact prévu à cet effet. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire d'annulation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous nous informez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation

Effets de la rétractation

Si vous décidez d'annuler le Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que vous nous avez versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins onéreux que nous vous proposons) dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons reçu l'information de votre décision de rétractation. Nous procéderons à ce remboursement suivant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale. Dans tous les cas, aucun paiement ne vous sera réclamé pour ce remboursement. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les articles retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du renvoi de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veillez renvoyer les articles en question à l'adresse suivante : ZARA HOME, ARVATO, Panattoni Park V, Ul. Skladowa 3, 62-064 Plewiska (Poland), ou les retourner dans l'un des magasins ZARA HOME situés en Belgique, dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous nous aurez informés de votre décision de rétractation du Contrat. Le délai est respecté si vous nous renvoyez les articles avant l'expiration du délai de 14 jours.

Sauf dans les cas où vous retournez les articles dans l'un des magasins ZARA HOME situés en Belgique, les frais directs encourus suite au retour des articles seront à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la valeur des articles résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature, de la qualité et du fonctionnement de ces derniers.

16.2 Droit contractuel de rétractation

Outre le droit légal de rétractation accordé aux consommateurs, mentionné à la clause 16.1 ci-dessus, vous avez la possibilité de nous retourner tout article (à l'exception des articles mentionnés à la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison. Le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

Si vous retournez les produits dans le cadre contractuel du droit de rétractation mais que le délai légal de rétractation a expiré, vous ne serez remboursé que du seul montant payé pour ces articles. Les frais de livraison ne vous seront pas remboursés. Sauf dans les cas où vous remettez les articles dans l'un des magasins ZARA HOME situés en Belgique, les frais directs encourus suite au retour des articles seront à votre charge.

Au cas où vous nous informez de votre décision de faire valoir votre droit de rétractation après expiration du délai légal de rétractation en vertu des dispositions prévues à la clause 16.1 ci-dessus, vous êtes tenu, dans tous les cas, de nous renvoyer les articles dans un délai de 30 jours à compter de la date de livraison.

16.3 Dispositions générales

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat s'il porte sur la livraison de l'un des articles suivants:

1. Articles personnalisés
2. CD / DVD sans leur emballage d'origine.
3. Les biens que vous avez descellés après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation du Contrat portera uniquement sur les articles qui sont retournés dans les mêmes conditions que celles où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera accordé si l'article a été utilisé après avoir été ouvert, s'il ne se trouve pas dans les mêmes conditions qu'au moment de la livraison ou s'il a été endommagé. Vous êtes donc prié de prendre soin du ou des article(s) en votre possession. Veuillez retourner les articles en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces articles. Dans tous les cas, vous devrez joindre aux articles retournés le ticket que vous avez reçu à la livraison. Un récapitulatif de vos droits en matière de rétractation vous sera remis lors la réception de la commande.

Vous pouvez retourner un article dans n'importe quel magasin ZARA HOME situé en Belgique, en vous y rendant en personne et en présentant l'article accompagné du ticket qui vous aura été remis à la livraison. Cette option n'entraîne aucun coût additionnel à votre charge.

Vous pouvez également nous contacter en complétant le formulaire prévu à cet effet ou retourner l'article directement à l'adresse figurant sur le ticket reçu au moment de la

livraison. Nous vous prions de retourner l'article dans les plus brefs délais, accompagné du ticket, à l'adresse figurant sur ce dernier. Les frais de retour seront à votre charge.

Notez que si vous choisissez de nous retourner les articles "contre remboursement en espèce", nous sommes en droit de vous imputer les frais occasionnés.

Après avoir examiné l'article retourné, nous vous communiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé pendant la période légale et si tous les articles en question sont renvoyés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de résilier le Contrat. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les articles retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du renvoi de ces derniers, la date la plus proche étant retenue. Le remboursement s'effectuera toujours sur le même mode de paiement que celui utilisé pour payer vos achats, sauf si un ticket cadeau est présenté pour le retour. Dans ce dernier cas, le remboursement s'effectuera au moyen d'une carte de paiement de Zara Home, émise par Fashion Retail S.A.

Les risques et les coûts liés au retour des articles seront à votre charge, comme indiqué ci-dessus.

Pour toute question, veuillez nous contacter en remplissant le formulaire prévu à cet effet ou en composant le numéro suivant: 0800 58 055.

16.4 Retours d'articles défectueux

Dans les cas où vous estimez que l'article n'est pas conforme au contrat au moment de la livraison, vous devez nous contacter immédiatement au moyen du formulaire prévu à cet effet, en nous indiquant les caractéristiques de l'article en question et la nature du défaut ; vous pouvez également nous appeler au 0805 98 0034 et nous vous indiquerons la marche à suivre

Vous devez retourner l'article en l'expédiant à l'adresse figurant sur le ticket reçu à la livraison ou en vous rendant dans l'un des magasins Zara Home situés en Belgique.

Nous examinerons en détail l'article retourné et vous informerons par courrier électronique, dans un délai raisonnable, si l'article peut être échangé ou si vous avez droit au remboursement (le cas échéant). Nous procéderons au remboursement ou à l'échange de l'article dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date où nous vous aurons confirmé par courrier électronique que vous avez droit au remboursement ou à l'échange de l'article en question.

Au cas où un défaut ou un dommage est avéré, les articles concernés feront l'objet d'un remboursement intégral, qui inclut le remboursement des frais de livraison que vous aurez versés et des frais engagés pour retourner ce dernier. Le remboursement

s'effectuera toujours sur le même mode de paiement que celui utilisé pour payer vos achats, sauf si un ticket cadeau est présenté pour le retour. Dans ce dernier cas, le remboursement s'effectuera au moyen d'une carte de paiement de Zara Home, émise par Fashion Retail S.A.

Ceci sans préjudice de vos droits légaux.

17. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS

Sauf stipulation contraire indiquée expressément dans ces Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté via notre site est strictement limitée au prix d'achat de ce produit.

Nonobstant ce qui est stipulé ci-dessus, aucune disposition de ces Conditions générales ne pourra exclure ou limiter notre responsabilité pour:

1. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence;
2. la fraude ou le dol; ou
3. pour tout problème pour lequel il serait illégal ou contraire à la loi de notre part d'exclure ou limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter, notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine:

1. perte de revenus ou de ventes ;
2. perte d'exploitation ;
3. perte de profits ou de contrats ;
4. perte d'économies prévues ;
5. perte de données ; et
6. perte de temps de travail ou de gestion.

Du fait de la nature ouverte du présent site web et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de ce site, sauf indications contraires expresses.

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur ce site sont fournis « en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (1) ils doivent être conformes à la description que nous avons

présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur ce site ; (2) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (3) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties bénéficiant aux consommateurs et utilisateurs, qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion (notamment la garantie légale de conformité stipulée aux articles 1649 bis à 1649 octies du code civil belge).

Les produits que nous vendons, notamment les produits de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur, qui ne peuvent en aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur et utilisateur, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, marque ou autres droits de propriété intellectuelle concernant les informations ou contenu figurant sur ce site seront, à tout moment, notre propriété ou celle de nos licenciés. Vous êtes autorisé à utiliser ces informations dans la limite expressément autorisée par nous ou nos licenciés. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser ce site internet pour toute copie nécessaire de commande ou de données de contact.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Vous ne devez pas faire un usage illégal de ce site internet en introduisant intentionnellement tout virus, cheval de Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre type de programme ou matériel qui est technologiquement préjudiciables ou nuisibles. Vous ne devez pas tenter d'obtenir un accès non autorisé à ce site internet, au serveur sur lequel ce site internet est hébergé, ou à tout serveur, ordinateur ou base de données connecté à notre site internet. Vous acceptez de ne pas attaquer ce site internet par une attaque par déni de service ou déni de service distribué. Toute violation de cette clause peut être considérée comme la commission d'infractions telles que définies par la législation en vigueur. Nous informerons les autorités compétentes de toute violation et nous collaborerons avec eux afin de découvrir l'identité de la personne coupable. De même, le non-respect de cette clause signifie que vous n'êtes plus autorisé à utiliser le site

internet, avec effet immédiat. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage résultant d'une attaque par déni de service, virus ou tout autre programme ou matériel technologiquement nuisible ou destructeur qui pourrait affecter votre ordinateur, équipement informatique, données ou matériel en raison de l'utilisation de ce site internet, en téléchargeant son contenu ou de toute autre site vers lequel vous pouvez être redirigé par le biais.

20.LIENS VERS D'AUTRES SITES INTERNET

Dans le cas où notre site internet contiendrait des liens vers d'autres sites et des matériaux de tiers, ces liens seront uniquement présents à titre d'information, sans que nous ayons un quelconque contrôle sur le contenu de ces sites internet ou de ces matériaux. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou dommage découlant de leur utilisation.

21.COMMUNICATIONS ÉCRITES

Les lois applicables exigent que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons se fassent par écrit. Lorsque vous utilisez ce site, vous acceptez que les communications avec nous soient principalement électroniques. Nous vous contacterons par e-mail ou vous informerons par l'envoi d'avis sur ce site. Pour les besoins contractuels, vous acceptez ces moyens électroniques de communication et reconnaissez que tous les contrats, instructions, informations et autres communications que nous vous adressons électroniquement sont conformes avec toutes dispositions légales exigeant que de telles communications soient faites par écrit. Ces dispositions n'affectent pas vos droits légaux et ou de ces matériaux. Par conséquent, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou dommage découlant de leur utilisation.

22.AVIS

Tous les avis que vous nous adressez doivent l'être par l'intermédiaire de notre formulaire web. Sous réserve et sauf mentions contraires prévues à l'article 19, nous pouvons vous adresser des avis à l'adresse e-mail ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande. Les avis seront considérés comme reçus et correctement délivrés dès leur envoi sur notre site, 24 heures après qu'un e-mail aura été envoyé, ou trois jours après la date d'envoi d'une lettre. Pour démontrer la délivrance d'un avis, il sera suffisant de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'une telle lettre a été correctement envoyée, timbrée et postée, dans le cas d'un e-mail, qu'il a été envoyé à l'adresse e-mail précisée par le destinataire.

23.TRANSFERT DE DROITS ET D'OBLIGATIONS

Le Contrat entre vous et nous, nous lie, vous et nous, ainsi que nos héritiers et ayants-droit respectifs. Vous ne pouvez pas transférer, céder, facturer ou disposer d'une quelconque façon d'un Contrat, ou de l'un de vos droits ou obligations en résultant, sans notre consentement écrit préalable. Pour éviter tout doute, aucun transfert, cession,

facturation ou disposition tel que visé ci-dessus n'affectera les droits légaux que vous détenez en tant que consommateur ni n'annulera, ne réduira ou limitera d'une quelconque façon toute garantie que nous aurons pu vous avoir donnée, de manière expresse ou implicite. Nous pouvons transférer, céder, percevoir, sous-contracter ou autrement disposer d'un contrat, ou de l'un de nos droits ou obligations en résultant, à tout moment au cours de l'exécution du Contrat.

24.ÉVÈNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles, causés par des évènements hors de notre contrôle raisonnable ("Cas de Force Majeure"). Un Cas de Force Majeure inclut tout acte, évènement, non-réalisation, omission ou accident au-delà de notre contrôle raisonnable et inclut en particuliers (sans limitation):

1. grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
2. Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation de guerre.
3. Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles
4. Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
5. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
6. Actes, décrets, législation, règlementations ou restrictions de tous gouvernements.
7. Grève, défaillance ou accidents de transports maritime, postal ou autres.

Notre exécution relative au Contrat sera suspendue tant que durera le cas de Force majeure et nos délais d'exécution seront prolongés d'autant. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de Force Majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de Force Majeure

25.RENONCIATION

Si nous renonçons, à un moment donné au cours de l'exécution du Contrat, à insister sur la stricte exécution de chacune de vos obligations contractuelles, ou de chacune des présentes Conditions générales, ou si nous renonçons à exercer un de nos droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu du Contrat ou des présentes Conditions générales, ceci ne pourra constituer une renonciation à de tels droits ou recours et ne devra pas vous dispenser de respecter de telles obligations. Une renonciation de notre part à tout manquement ne constitue pas une renonciation pour tout manquement ultérieur. Aucune renonciation de notre part à l'une quelconque de vos obligations en vertu du Contrat ou aux présentes Conditions générales ne sera effective à moins que nous le déclarions expressément et que vous en soyez informé par écrit conformément à l'article sur les avis ci-dessus.

26.AUTONOMIE

Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales ou dispositions d'un Contrat est jugée nulle, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, elle sera, à ce titre, séparée des autres dispositions qui demeureront valides dans la limite autorisée par la loi.

27.INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Ces Conditions générales et tout document y faisant expressément référence représentent l'intégralité du contrat passé entre vous et nous en relation avec le Contrat et prévalent sur tout accord, entente ou arrangement antérieur entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit. Nous reconnaissons chacun qu'en concluant un Contrat, aucun de nous ne s'est appuyé sur une déclaration, engagement, ou promesse donné(e) par l'autre ou relevant implicitement d'une quelconque déclaration orale ou écrite au cours des négociations antérieures à ce Contrat qui se sont déroulées entre vous et nous avant, sauf ce qui est expressément déclaré dans les présentes Conditions générales. Chacun de nous renonce à exercer un recours contre de fausses déclarations faites par l'autre, oralement ou par écrit, avant la date du Contrat (à moins que de telles fausses déclarations n'aient été faites frauduleusement) et le seul recours exercé devra être la rupture du Contrat telle que prévue dans ces Conditions générales.

28.NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS GÉNÉRALES

Nous avons le droit de réviser et de modifier ces Conditions générales de temps en temps. Vous serez soumis aux modalités et conditions en vigueur au moment où vous commandez nos produits, à moins qu'un changement dans ces modalités, Conditions générales et Déclaration de respect de la vie privée ne soit requis par la loi ou les autorités réglementaires, dans ce cas, il s'appliquera aux commandes que vous aurez effectuées antérieurement.

29.LOI ET JURIDICTION

Les contrats d'achat de produits conclus par l'intermédiaire de notre site seront régis par le droit Espagnol. Tout litige résultant, ou lié à, de tels Contrats sera soumis à la compétence non-exclusive des juridictions espagnoles. Les dispositions de cette clause ne pourront en aucun cas affecter les droits légaux que vous détenez en tant que consommateur.

30.REMARQUES

Vos remarques sont les bienvenues. Veuillez nous envoyer toutes vos remarques et vos commentaires via notre formulaire web.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique info@zarahome.com en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige.

Si, à cet égard, la vente a été conclue en ligne par le biais de notre site Internet, nous vous signalons que, conformément au Règlement (CE) N° 524/2013, vous êtes en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation qui nous oppose par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Service de Médiation pour le Consommateur

North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8
1000 Bruxelles
Tel : 02 702 52 20
Fax : 02 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be

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

Dernière mise à jour: 07/02/2017

Télécharger [ici](#) le formulaire de rétractation.