

1. INLEIDING

Dit document (samen met de documenten die hierin worden vermeld) zet de voorwaarden uiteen die van toepassing zijn op het gebruik van deze website (www.zarahome.com) en op de aankoop van producten via deze website (hierna te noemen de "Voorwaarden").

We verzoeken u dringend de Voorwaarden, ons Cookiebeleid en ons Privacybeleid (hierna gezamenlijk aangeduid als het "Gegevensbeschermingsbeleid") aandachtig te lezen voordat u deze website gebruikt. Wanneer u deze website gebruikt of er een bestelling op plaatst, dient zich ervan bewust te zijn dat u aan deze Voorwaarden en aan ons Gegevensbeschermingsbeleid bent gebonden. Indien u niet met alle Voorwaarden en met het Gegevensbeschermingsbeleid akkoord gaat, moet u deze website niet gebruiken.

Deze Voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Het is uw verantwoordelijkheid ze regelmatig te lezen, aangezien die Voorwaarden van toepassing zullen zijn op het moment van totstandkoming van de desbetreffende Overeenkomst (zoals hierna uiteen wordt gezet) of van het gebruik van deze website.

Indien u vragen heeft met betrekking tot de Voorwaarden of het Gegevensbeschermingsbeleid, kunt u contact met ons opnemen via het contactformulier.

De Overeenkomst (zoals hierna uiteen wordt gezet) kan naar keuze in elk van de talen waarin de Voorwaarden op deze website beschikbaar zijn, worden uitgevoerd.

2. ONZE GEGEVENS

De verkoop van goederen via deze website gebeurt onder de naam ZARA HOME en wordt uitgevoerd door ZARA HOME NEDERLAND B.V., een Nederlandse besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd aan de Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM te Amsterdam in Nederland, geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 34163392 met Nederlands btw-nummer NL810174534B01.

3. UW GEGEVENS EN UW BEZOEKEN AAN DEZE WEBSITE

De informatie of persoonlijke gegevens die u ons verstrekt zullen in overeenstemming met het Gegevensbeschermingsbeleid worden verwerkt. Wanneer u gebruik maakt van deze website, stemt u in met de verwerking van de informatie en gegevens en verklaart u dat alle verstrekte informatie en gegevens waar 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 ze te annuleren en de betreffende instanties te informeren.
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 geeft die wij nodig hebben, kunt u uw bestelling niet plaatsen.

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

5. BESCHIKBAARHEID DIENST

De producten die op deze website worden aangeboden zijn alleen beschikbaar voor levering in Nederland.

U kunt via deze Nederlandse website producten bestellen vanuit een andere EU-lidstaat dan Nederland. De bestelde producten zullen echter slechts worden bezorgd bij een Zara Home-winkel of bezorgadres in Nederland.

6. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Om een bestelling te plaatsen, dient u het online winkelproces te volgen en op de knop "BETALING GOEDKEUREN" te klikken. Hierna ontvangt u een e-mail ter bevestiging dat we uw bestelling hebben ontvangen (de "Bestelbevestiging"). Indien het product wordt verzonden zullen wij u na verzending van de Bestelbevestiging, een e-mail sturen waarin we bevestigen dat het product is verzonden (de "Verzendbevestiging").

Het Contract heeft uitsluitend betrekking op de producten waarvan we de bestelling hebben bevestigd in de "Bestelbevestiging".

7. PRODUCTBESCHIKBAARHEID

Alle productbestellingen zijn aan beschikbaarheid van de producten onderhevig. Wanneer er problemen zijn met de levering van producten of wanneer er niet meer items 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 heeft betaald.

8. WEIGERING VAN VERWERKEN BESTELLING

We behouden ons het recht voor om te allen tijde producten van deze website te verwijderen en materialen of inhoud van deze website te verwijderen of te bewerken. Hoewel we alles in het werk stellen om altijd alle bestellingen te verwerken, kunnen er zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen die ons dwingen de verwerking van een bestelling te weigeren nadat we een Orderbevestiging hebben gestuurd. We behouden ons het recht voor om dit te allen tijde 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 verwijderen of bewerken van materialen of inhoud van de website, noch voor het niet verwerken van een bestelling nadat we de Orderbevestiging hebben verstuurd.

9. LEVERING

Levering

Niettegenstaande voorgaande artikel 7 betreffende de productbeschikbaarheid en behoudens bijzondere omstandigheden, streven we ernaar om de bestelling van het (de) product(en) dat (die) is (zijn) vermeld in de Leveringsbevestiging vóór de datum te versturen die in de betreffende Leveringsbevestiging is aangegeven of, indien er geen leveringsdatum is opgegeven, binnen het geschatte tijdsbestek dat bij het selecteren van de leveringsmethode is opgegeven en in ieder geval binnen een termijn van maximaal 30 dagen na de datum van de Orderbevestiging.

Vertragingen kunnen zich echter voordoen vanwege het op maat maken van producten, onvoorziene omstandigheden of door het leveringsgebied.

Indien wij om welke reden dan ook niet in staat zijn om de leveringsdatum te halen, stellen wij u hiervan op de hoogte en geven wij u de mogelijkheid om door te gaan met de aankoop door een nieuwe leveringsdatum vast te stellen, of om de bestelling te annuleren met volledige restitutie van het betaalde bedrag. Houd er in ieder geval rekening mee dat wij op zaterdag of zondag niet aan huis leveren.

In deze Voorwaarden wordt de "levering" geacht te hebben plaatsgevonden of de bestelling te zijn "afgeleverd" op het moment dat u of een door u aangewezen derde partij de producten fysiek in bezit krijgt, hetgeen zal worden aangetoond doordat op het overeengekomen leveringsadres voor ontvangst van de bestelling is getekend.

Afhalen

U kunt er ook voor kiezen om de Product(en) te betalen bij het afhalen van de betreffende Product(en) bij een van onze vestigingen in Nederland. U ontvangt van ons een bericht ("Afhaalbericht") per e-mail zodra je Product(en) klaarliggen om afgehaald te worden in

de door u aangewezen Zara Home vestiging. Indien de Producten niet door u zijn afgehaald binnen 8 kalenderdagen vanaf ontvangst van het Afhaalbericht, zijn wij gerechtigd de bestelling te annuleren.

Om het product af te halen dient u uw ticket / factuur / aankoopbevestiging geprint mee te nemen alsmede een geldig legitimatiebewijs te kunnen tonen.

10. NIET IN STAAT TE LEVEREN

Indien we niet in staat zijn om uw bestelling te leveren, dan proberen we een veilige plaats te vinden om ze 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 het opnieuw te laten leveren. Indien u op de afgesproken tijd niet op de plaats van levering aanwezig zal zijn, verzoeken wij u contact met ons op te nemen om levering voor een andere dag te organiseren.

Indien na verloop van 30 dagen na de eerste poging tot levering van de producten, de producten niet zijn geleverd om redenen die ons niet kunnen worden toegerekend, 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 onverwijld alle betalingen retour die u tot op dat moment heeft 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 standaard levering) en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de datum waarop de Overeenkomst is beëindigd.

Houd er rekening mee dat het transport als gevolg van beëindiging van de Overeenkomst mogelijk extra kosten met zich meebrengt en dat wij gemachtigd zijn om u die in rekening te brengen.

11. ONMIDDELIJKE LEVERING (instant delivery)

Indien u besluit uw bestelling in de door u gekozen winkel op te halen en deze winkel de “Instant delivery” dienst heft, is het mogelijk dat uw bestelling eerder gereed is dan online is aangegeven.

Indien de winkel de “Instant delivery” dienst heeft geactiveerd voor uw bestelling, zal er contact met u worden opgenomen om u te laten weten dat uw bestelling al gereed is om opgehaald te worden. U kunt de bestelling dan zelf ophalen (op vertoon van het order nummer en ID bewijs) of door iemand anders. In dat geval zal deze persoon ook het order nummer en een eigen ID bewijs moeten kunnen tonen.

De verkoop van goeden via “Instant delivery” wordt gedaan door Zara Home Nederland BV. Aangezien het een verkoop op afstand is, zullen deze algemene voorwaarden van toepassing zijn naast andere relevante regelgeving die van toepassing is.

12.OVERDRACHT VAN RISICO EN EIGENDOM VAN DE PRODUCTEN

Het risico van de producten is uw verantwoordelijkheid vanaf het moment van levering.

Het eigendom van de producten gaat op u over wanneer we volledige betaling van alle verschuldigde bedragen, inclusief leveringskosten, voor de producten hebben ontvangen, of bij levering (zoals gedefinieerd in artikel 9 hierboven) indien dit op een later tijdstip plaatsvindt.

13. PRIJS EN BETALING

De prijs van de producten is de prijs die te allen tijde op onze website staat vermeld, behalve als er sprake is van een kennelijke fout. Hoewel we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de prijzen op de website correct zijn, kunnen zich fouten voordoen. Indien we een fout ontdekken in de prijs van een van de producten die u heeft besteld, 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 zullen alle betaalde bedragen worden u volledig terugbetaald.

We zijn niet verplicht u producten tegen een onjuiste lagere prijs te leveren (ook niet nadat we de Leveringsbevestiging 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. Deze zullen aan het totale bedrag worden toegevoegd zoals aangegeven in onze Koopgids - Verzendkosten.

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

Nadat u alle producten die u wilt kopen heeft geselecteerd, zullen ze worden toegevoegd aan uw winkelmand. De volgende stap is het verwerken van de bestelling en de betaling ervan. Daartoe moet u de 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 gebruikmaken van de betaalmethoden die op de website staan vermeld. Tevens kunt u het bedrag van uw bestelling geheel of gedeeltelijk met een cadeaukaart of voucher van Zara Home betalen indien dit op de website wordt aangegeven.

Om het risico op niet-geautoriseerde toegang te minimaliseren, worden uw creditcardgegevens versleuteld. 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 creditcard afgeschreven op het moment dat uw bestelling ons magazijn verlaat.

Indien u via PayPal betaalt, wordt het bedrag afgeschreven op het moment dat wij uw bestelling bevestigen.

Wanneer u op "Bestellen en Betalen" klikt, bevestigt u dat u de houder bent van de creditcard of dat u bevoegd gebruiker bent (of wordt) van PayPal of Klarna of dat u de rechtmatige houder van de cadeaukaart of voucher bent.

Creditcards worden onderworpen aan geldigheidscontroles en autorisatie van de uitgever van de kaart. Indien de uitgever van de kaart de betaling niet autoriseert, zijn we niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen of niet-levering en zijn we niet in staat om een Overeenkomst met u te formaliseren.

Inning van betaling (voor Zara Home Nederland BV)

Fashion Retail S.A., statutair gevestigd op Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, La Coruña (Spanje), geregistreerd in het register van A Coruña, vol. 3425, page 49, C-47731, 1st entry, met fiscaal nummer A-70301981, zal alle betalingen in ontvangst nemen en (retour)betalingen verrichten namens Zara Home Nederland B.V. met betrekking tot alle betalingen die via haar online platform plaatsvindt. Fashion Retail S.A. behoort, net zoals Zara Home Nederland B.V., ook tot de Inditex Groep.

14. KOOP ALS EENMALIGE BEZOEKER

Op de website van ZARA HOME kun je ook eenmalig kopen. Door eenmalig iets te kopen, worden slechts de gegevens gevraagd en gebruikt die nodig zijn om de bestelling te versturen. Zodra het koopproces beëindigd is, krijg je de mogelijkheid om je aan te melden als klant of om door te gaan als niet-geregistreerde gebruiker.

15. BELASTING TOEGEVOEGDE WAARDE

Volgens de geldende bepalingen en voorschriften zijn alle aankopen die via de website plaatsvinden onderworpen aan de Belasting Toegevoegde Waarde (BTW), 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 van 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijk stelsel van btw, dient de leveringsplaats zich te bevinden in de lidstaat van het adres 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 geplaatste bestellingen.

Overeenkomstig de toepasselijke bepalingen en voorschriften in elk rechtsgebied kan de "verleggingsregeling" (artikel 194 van Richtlijn 2006/112) van toepassing zijn op goederen die in bepaalde lidstaten van de Europese Unie worden geleverd als de klant voor btwdoeleinden belastingplichtig 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 voor rekening van de klant wordt genomen.

Bestellingen die op de Canarische Eilanden of in Ceuta en Melilla dienen te worden geleverd, zijn vrij van btw zoals voorzien in artikel 146 van bovengenoemde Richtlijn, mits de toepasselijke belastingen en douanerechten overeenkomstig de geldende bepalingen worden toegepast.

16. VERSNELD KOPEN

Op de website van ZARA HOME kun je het bestelproces versneld doorlopen door gebruik te maken van de optie versneld kopen (dit noemen we "Versneld Kopen"). Als je van deze optie gebruikt maakt dan is het bij het plaatsen van een bestelling niet nodig om iedere keer opnieuw de verzend gegevens, factuur gegevens en betalingsgegevens in te vullen. Je kunt de Versneld Kopen mogelijkheid vinden in onder de knop Winkelmandje.

Als je van de Versneld Kopen mogelijkheid gebruik wilt maken dan kan dit door een door ZARA HOME voor Versneld Kopen geaccepteerde betaalkaart of betaalwijze waarvan de gegevens worden opgeslagen. Dit kan je doen zodra je een betaling op onze website verricht met een geaccepteerde betaalkaart / betaalwijze en dan vervolgens te kiezen voor de optie "Bewaar mijn betaalkaart gegevens". Hierdoor worden de volgende gegevens bewaard: je betaalkaart / betaalwijze nummer, de naam van de kaarthouder zoals vermeld op de betaalkaart / betaalwijze en de vervaldatum.

Als je je betaalkaart / betaalwijze gegevens wilt bewaren om gebruik te maken van de Versneld Kopen mogelijkheid, dan ben je verplicht om de van toepassing zijnde Privacy Policy en Voorwaarden te accepteren.

Als je er voor kiest om Versneld Kopen te gebruiken, dan stem je ermee in dat de koopprijs van je aankopen die via Versneld Kopen worden gekocht worden afgeschreven van de rekening gekoppeld aan je betaalkaart / betaalwijze. Op het gebruik van je

betaalkaart/ betaalwijze zijn altijd de voorwaarden van toepassing die horen bij het gebruik van de betaalkaart en bijbehorende rekening.

Je kan voor Versneld Kopen zoveel betaalkaarten gebruiken als je wilt. Je kan van iedere betaalkaart / betaalwijze waarmee je een betaling op de website van ZARA HOME verricht ervoor kiezen om de gegevens te bewaren. Als je ervoor kiest om van meerdere betaalkaarten de gegevens te bewaren dan zal de betaalkaart / betaalwijze waarvan de gegevens het meest recent zijn opgeslagen je “Favoriete Betaalkaart” zijn. Je Favoriete Betaalkaart wordt gebruikt bij Versneld Kopen, tenzij je een andere keuze maakt. Je kan in Mijn Account de instellingen voor Favoriete Betaalkaart aanpassen door een andere betaalkaart / betaalwijze als Favoriete Betaalkaart te kiezen.

Om gebruik te maken van Versneld Kopen, is het alleen nodig om de Versneld Kopen knop aan te klikken die verschijnt in het Winkelmandje. Er zal vervolgens een scherm verschijnen waarin de verzend gegevens, factuur gegevens en betalingsgegevens voor je aankoop verschijnen. Deze informatie kan niet worden aangepast. Als je dus ziet dat deze informatie niet juist of niet volledig is dan moet je de bestelling niet plaatsen. Als je bij je bestellingen andere of verschillende gegevens wilt gebruiken dan moet je geen gebruik maken van de Versneld Kopen mogelijkheid.

De Versneld Kopen mogelijkheid is niet beschikbaar voor bestellingen die worden geplaatst door niet-geregistreerde gebruikers of eenmalige bezoekers.

17. RETOURBELEID

17.1 Wettelijk herroepingsrecht

Herroepingsrecht

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

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, kunt u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, aan ZARA HOME, per adres Nieuwezijds Voorburgwal 305, 1012 RM te Amsterdam, op telefoonnummer 0800 020 1115, door een e-mail te sturen naar info.nl@zarahome.com of door ons contactformulier te gebruiken. U kunt hiervoor ook gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping dat is bijgevoegd bij deze Voorwaarden, maar u bent hiertoe niet verplicht.

Om uw herroepingsrecht binnen de gestelde 14 dagen termijn uit te oefenen, 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, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons aangeboden 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 terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht. In ieder geval zullen er voor (een) dergelijke terugbetaling(en) geen kosten bij u in rekening worden gebracht. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling weigeren tot we de producten opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de producten heeft teruggestuurd, al naargelang welk geval zich het eerst voordoet.

U moet de producten onmiddellijk en in ieder geval uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop u ons op de hoogte bracht van de herroeping van de Overeenkomst naar ons terugsturen, afgeven of aan ons overhandigen in een van de ZARA HOME winkels in Nederland. De termijn wordt gehaald indien u de producten voor afloop van de termijn van 14 dagen retour verzendt. U kunt de producten ook retoursturen aan ZARA HOME Sosnowiec 15A, 95-010 Stryków, Poland. De termijn wordt gehaald indien u de producten voor afloop van de termijn van 14 dagen retour verzendt.

U draagt de directe kosten voor de retourzending van de producten, tenzij u de goederen in een ZARA HOME winkel in Nederland overhandigt.

U bent alleen aansprakelijk voor een waardevermindering van de producten als die kan worden toegeschreven aan een onnodige hantering van de producten met het oog op de toetsing van de aard, eigenschappen en werking van de producten.

17.2 Contractueel herroepingsrecht

In aanvulling op het wettelijk erkende consumenten- en gebruikersrecht op annulering zoals vermeld in artikel 17.1 hierboven, verlenen we u een periode van 30 dagen vanaf de verzending van de producten om de producten te retourneren (met uitzondering van de producten die vermeld worden in artikel 17.3 hieronder, waarvoor het wettelijke recht op annulering is uitgesloten).

Indien u de producten binnen de contractuele termijn van het herroepingsrecht retourneert, maar nadat de wettelijke termijn van 14 dagen na de leveringsdatum is verstreken, krijgt u alleen het voor deze producten betaalde bedrag exclusief verzendkosten gerestitueerd. U bent verantwoordelijk voor de directe kosten voor de

retourzending van het product, tenzij u het product in een ZARA HOME winkel in Nederland retourneert.

U mag uw contractueel herroepingsrecht uitoefenen in overeenstemming met hetgeen bepaald in artikel 17.1 hierboven, echter moet u ons informeren over uw voornemen de Overeenkomst te herroepen. Na de wettelijke herroepingstermijn dient u de producten in ieder geval binnen de termijn van 30 dagen na verzending aan ons te overhandigen. U zal worden terugbetaald met hetzelfde betaalmiddel voor zover technisch mogelijk.

17.3 Gemeenschappelijke bepalingen

Overeenkomstig de bepalingen van de artikelen 17.1 en 17.2 betreffende het herroepingsrecht, heeft u geen recht de Overeenkomst te annuleren wanneer het de levering van een van de volgende producten betreft:

1. Op maat gemaakte artikelen
2. Muziek cd's/-dvd's zonder de originele verpakking.
3. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne 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 heeft ontvangen. Er zal geen terugbetaling plaatsvinden indien het product na opening is gebruikt. Wees dus voorzichtig met het (de) product(en) terwijl het (ze) in uw bezit is (zijn). De producten dient u te retourneren in of met de originele verpakking, instructies en andere documenten die mogelijk zijn ingesloten. U moet het te retourneren product in ieder geval opsturen samen met het ticket dat u bij de levering van het product heeft ontvangen.

U vindt een overzicht van de uitoefening van uw recht op annulering bij ontvangst van de bestelling.

U kunt producten retourneren in alle ZARA HOME winkels in Nederland door persoonlijk naar de winkel te gaan en het product te retourneren samen met het ticket dat bij de levering van het product zat ingesloten. Aan deze manier van retourneren zijn voor u geen extra kosten verbonden.

Om ons te informeren over uw retour, kunt u tevens contact met ons opnemen via het contactformulier. Wij verzoeken u het product samen met het ticket zo snel mogelijk te retourneren naar het opgegeven adres en in ieder geval niet later dan 14 dagen na de datum waarop wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen. U bent verantwoordelijk voor de directe kosten voor de retourzending van de producten.

Nadat we het product gecontroleerd hebben, informeren wij u over uw recht op restitutie van de betaalde bedragen. Verzendkosten zullen worden terugbetaald indien het

herroepingsrecht binnen de wettelijke termijn is uitgeoefend en alle producten waaruit het betreffende pakket bestaat zijn geretourneerd. De restitutie geschiedt zo snel als mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na de datum waarop u ons over uw intentie te annuleren heeft geïnformeerd. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen we de terugbetaling weigeren tot we de producten opnieuw in ons bezit hebben of tot u een bewijs levert dat u de producten heeft teruggestuurd, naargelang wat zich het eerst voordoet. Restitutie vindt altijd plaats met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de aankoop heeft betaald.

U draagt de kosten en het risico voor het terugzenden van de producten indien u niet heeft gekozen voor de gratis retournmethode zoals hierboven aangegeven.

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via ons contactformulier of door te bellen naar 0800 020 1115.

17.4 Retournering van producten met gebreken

In het geval u van mening bent dat op het moment van levering het product niet overeenstemt met hetgeen u met ons bent overeengekomen, dan moet u onmiddellijk contact met ons opnemen via ons webformulier om de productgegevens en de gebreken aan te geven. Tevens kunt u contact met ons opnemen door te bellen naar 0800 020 1115. U zult dan instructies van ons krijgen.

U moet het product retourneren naar het adres dat is vermeld op het ticket dat bij de levering van het product zat ingesloten of bij eender welke Zara Home winkel in Nederland.

We zullen het geretourneerd product zorgvuldig controleren en u binnen een redelijke termijn per e-mail inlichten over uw recht op vervanging of (in voorkomend geval) restitutie. De restitutie of vervanging van het product 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 terugbetaling of vervanging van het product zal plaatsvinden.

De betaalde bedragen voor producten die zijn geretourneerd als gevolg van beschadiging of gebreken zullen, indien hier daadwerkelijk sprake van is, volledig worden gerestitueerd, inclusief de verzendkosten en de kosten die u heeft gemaakt om het product naar ons te retourneren. Restitutie vindt plaats met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de aankoop heeft betaald.

Alle rechten die u op grond van huidige wetgeving toekomen zullen in ieder geval worden gewaarborgd.

18. AANSPRAKELIJKHEID EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

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

Onverminderd het bovenstaande, is onze aansprakelijkheid in de volgende gevallen niet uitgesloten noch beperkt :

1. In geval van overlijden of persoonlijk letsel;
2. In geval van fraude of 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 de bovenstaande paragraaf en voor zover wettelijk toegestaan, en tenzij in deze Voorwaarden anders wordt vermeld, aanvaarden we geen aansprakelijkheid voor de volgende verliezen, ongeacht de oorzaak:

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 ten aanzien van de nauwkeurigheid en veiligheid van de informatie die is verzonden door of verkregen van deze website, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Alle op deze website getoonde productbeschrijvingen, informatie en materialen worden, zonder expliciete of impliciete garanties daarop, "als zodanig" geleverd, met uitzondering van hetgeen wettelijk is bepaald. Indien u als consument of gebruiker een overeenkomst aangaat, zijn wij in dit opzicht verplicht producten te leveren die in overeenstemming zijn met de Overeenkomst, en zijn wij aansprakelijk voor eventueel non conformiteit op het moment van levering. Er wordt van uitgegaan dat de producten in overeenstemming zijn met de Overeenkomst als ze: (1) voldoen aan de door ons gegeven beschrijving en de eigenschappen bezitten die wij op deze website hebben gepresenteerd, (2) geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor dit soort producten gewoonlijk wordt gebruikt en (3) de kwaliteit en prestaties vertonen die gebruikelijk zijn voor dit type producten en die redelijkerwijs van ze kunnen worden verwacht.

Voor zover wettelijk toegestaan sluiten wij alle garanties uit, behalve die garanties die wettelijk niet mogen worden uitgesloten en in het voordeel zijn van consumenten en gebruikers.

De producten die wij verkopen, en met name 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 structuur, knopen en kleur, mogen niet als gebreken of beschadiging worden beschouwd. U moet met deze variaties daarentegen rekening houden en ze waarderen. Wij selecteren alleen producten van de hoogste kwaliteit. Natuurlijke eigenschappen zijn echter onvermijdelijk en moeten als onderdeel van de individuele verschijning van het product worden geaccepteerd.

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

19. INTELLECTUEEL EIGENDOM

U erkent en stemt ermee in dat alle auteursrechten, geregistreerde merken en andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de materialen of inhoud die onderdeel zijn van deze website, te allen tijde bij ons of onze licentiegevers berusten. U mag dit materiaal alleen gebruiken voor zover wij of de licentiegevers uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. Dit belet u niet om deze website te gebruiken voor zover dat nodig is om de informatie van uw bestelling of Contactgegevens te kopiëren.

20. VIRUSSEN, PIRATERIJ EN ANDERE COMPUTERAANVALLEN

U mag niet ongepast gebruik maken van deze website door doelbewust virussen, Trojan horse, 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 die betrekking heeft op 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 dit artikel wordt beschouwd als een overtreding zoals gedefinieerd in de toepasselijke regelgeving. We zullen elke niet-naleving van dit voorschrift aan de desbetreffende autoriteiten melden en we zullen met hen samenwerken om de identiteit van de aanvaller te achterhalen. In het geval van niet-naleving van dit artikel zal toestemming om deze website te gebruiken tevens onmiddellijk worden opgeheven.

We aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade of gebreken als gevolg van een denial-of-service-aanval, virus of enige andere software of materiaal dat technologisch schadelijk of nadelig is voor uw computer, IT-uitrusting, data of materiaal als gevolg van het gebruik van deze website of het downloaden van inhoud ervan of van websites waarnaar deze site doorverwijst.

21. LINKS OP ONZE WEBSITE

Indien onze website links naar andere websites en materialen van derden bevat, worden deze links uitsluitend voor informatieve doeleinden verstrekt en hebben wij geen enkele controle over de inhoud van deze websites of materialen. We accepteren daarom geen enkele verantwoordelijkheid voor enige schade of gebreken die voortvloeien uit het gebruik van deze links.

22. SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE

De toepasselijke regelgeving vereist dat sommige 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 u accepteert dat alle overeenkomsten, mededelingen, informatie en andere communicatie die we u op elektronische wijze toesturen, voldoen aan de wettelijke eisen dat deze schriftelijk dient te zijn. Deze bepaling laat uw wettelijk erkende rechten onverlet.

23. MEDEDELINGEN

De mededelingen die u ons doet, dienen bij voorkeur via ons contactformulier te worden verstuurd. Overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 22 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 heeft verstrekt.

Mededelingen worden geacht te zijn ontvangen en correct uitgevoerd onmiddellijk nadat ze op onze website zijn geplaatst, 24 uur nadat ze per e-mail zijn verzonden, of drie dagen na de verzenddatum van een brief. Als bewijs dat een kennisgeving is verzonden, volstaat het in het geval van een brief om aan te tonen dat die 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 zoals door de ontvanger is opgegeven.

24. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

De Overeenkomst is bindend voor u en voor ons, alsook voor onze respectievelijke rechtsopvolgers, verkrijgers en erfgenamen.

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

We kunnen een Overeenkomst of enige rechten of verplichtingen die eruit voortvloeien te allen tijde overdragen, cederen, belasten, uitbesteden of op enigerlei andere wijze overdragen tijdens de geldigheidsduur van de Overeenkomst. Om twijfel te voorkomen vermelden we hier dat een dergelijke overdracht, cessie, belasting of andere manier van afstaan geen afbreuk zal doen aan uw wettelijke rechten als consument en op generlei wijze de uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties die we u eventueel hebben gegeven annuleren, beperken of begrenzen.

25. 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 macht liggen ("Overmacht").

Overmacht omvat elke handeling, gebeurtenis, niet-uitoefening, verzuim of ongeval die redelijkerwijs buiten onze controle ligt inclusief onder andere de volgende omstandigheden:

1. Stakingen, uitsluitingen of andere vormen van protest.
2. Burgerlijke ongeregeligheden, oproer, invasie, terroristische aanval of terroristische dreiging, 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, storting of ongeval bij vervoer over zee of rivier, postvervoer of een ander type vervoer.

Onze verplichtingen die voortvloeien uit Overeenkomsten 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 leveren 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.

26. AFSTAND VAN RECHT

Het ontbreken van de verplichting onzerzijds tot strikte naleving van uw verplichtingen die u op grond van een Overeenkomst of van deze Voorwaarden bent aangegaan, of het

nietuitoefenen onzerzijds van de rechten of handelingen die ons op grond van deze Overeenkomst of de Voorwaarden toekomen, vormt geen afstand van recht of beperking van dergelijke rechten of handelingen, en ontheft u niet van nakoming van deze verplichtingen.

Het doen van afstand onzerzijds van een specifiek recht of handeling impliceert geen afstanddoening van andere rechten of handelingen die uit de Overeenkomst of uit de Voorwaarden voortvloeien.

Het doen van afstand onzerzijds van een van deze Voorwaarden of van de rechten of handelingen die uit de Overeenkomst voortvloeien, zal niet van kracht zijn tenzij uitdrukkelijk is vermeld dat het om een afstanddoening van rechten gaat en dat dit in overeenstemming met de bepalingen van de paragraaf over Mededelingen hierboven is vastgelegd en aan u kenbaar gemaakt.

27. GEDEELTELIJKE NIETIGVERKLARING

Indien een van deze Voorwaarden of bepalingen van een Overeenkomst bij besluit van de betreffende autoriteit nietig wordt verklaard, dan zullen de resterende voorwaarden en bepalingen van kracht blijven en niet door genoemde nietigverklaring worden beïnvloed.

28. VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze 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, en dat de Overeenkomst aan genoemde Overeenkomst kan worden afgeleid, met uitzondering van hetgeen in deze Voorwaarden uitdrukkelijk wordt 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 toerekenbare tekortkoming zijn.

29. ONS RECHT OM DEZE VOORWAARDEN TE WIJZIGEN

Wij hebben het recht om deze 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 deze website gebruikt of een bestelling plaatst, behalve wanneer bij wet of bij een beslissing van overheidswege met terugwerkende kracht veranderingen van dit beleid, Voorwaarden of Privacyverklaring worden vereist, in welk geval de veranderingen ook van toepassing zijn op bestellingen die eerder door u zijn geplaatst.

30. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN JURISDICTIE

Het gebruik van onze website en de overeenkomsten voor de aankoop van producten via deze website vallen onder de Nederlandse wetgeving.

Elk geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van de website of met dergelijke overeenkomsten, valt onder de niet-exclusieve jurisdictie van de Nederlandse rechtbanken.

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

31. OPMERKINGEN EN SUGGESTIES

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

Er zijn officiële klachtenformulieren beschikbaar voor consumenten en gebruikers. Die kunnen worden aangevraagd door te bellen naar 0800 020 1115 of via ons contactformulier.

Indien u als koper van oordeel bent dat uw rechten geschonden werden, dan kunt u ons uw klachten overmaken via het e-mailadres info.nl@zarahome.com om een buitengerechtelijke schikking na te streven.

Indien de aankoop in dat verband werd gedaan via onze website, informeren wij u hierbij in overeenstemming met EU-Verordening Nr. 524/2013 dat u het recht heeft om een regeling van een consumentengeschil buitengerechtelijk met ons na te streven via het platform voor online geschillenbeslechting van de Europese Unie toegankelijk via het internetadres <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>