CONDITIONS GENERALES D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de ce site Internet (www.zarahome.com), ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ce dernier (ci-après les « Conditions »).

Veuillez lire attentivement les présentes Conditions, notre Politique en matière de Cookies et notre Politique de Confidentialité (ci-après : les « Politiques de Protection des Données ») avant d'utiliser ce site Internet. En utilisant ce site Internet ou en passant une commande sur ce dernier, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de Protection des Données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de Protection des Données, veuillez ne pas utiliser ce site Internet. Avant la finalisation de la commande, vous pouvez consulter les Conditions.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation du site Internet ou de la conclusion du Contrat (tel que décrit ci-dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de Protection des Données, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section contact de ce site Internet.

De plus, vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

L'exécution du Contrat d'achat conclu entre nous (ci-après désigné le « Contrat ») peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues utilisées dans les Conditions, disponibles sur ce site Internet.

2. NOS DONNÉES

La vente de produits par le biais de ce site Internet est réalisée sous le nom de « ZARA HOME » par ZARA HOME FRANCE, SARL au capital de 12.000.000 €, dont le siège social est sis 22 Rue Bergère, 75009 Paris, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 488 000 969 et portant le numéro de TVA intracommunautaire suivant : FR 58 488 000 969, joignable à l'adresse électronique suivante : info.fr@zarahome.com ; ou au numéro de téléphone suivant: 0805 98 0034 (Numéro gratuit); ou par fax : +34 981185369.

3. VOS DONNÉES ET VOS VISITES SUR CE SITE INTERNET

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de Protection des Données. En utilisant ce site Internet, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et données et vous déclarez que toutes les informations ou données que vous nous avez fournies sont véridiques et exactes. Vous serez amené à accepter expressément le traitement de vos données personnelles si un tel consentement est requis.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET

En utilisant ce site Internet et en passant des commandes sur celui-ci, vous vous engagez à :
Utiliser ce site Internet uniquement afin d'effectuer des consultations ou passer des commandes juridiquement valables.

Ne passer aucune commande frauduleuse. S'il peut être considéré, dans le mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.

Nous fournir une adresse électronique, une adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre Politique de Confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur ce site Internet, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour conclure des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Les articles en vente sur ce site Internet sont disponibles uniquement à la livraison en France métropolitaine.

Si vous souhaitez commander des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet vous avez la possibilité de le faire ; cependant, les produits commandés peuvent être uniquement livrés dans un magasin ZARA HOME ou à une adresse situés en France métropolitaine.

6. FORMATION DU CONTRAT

Pour passer une commande, vous devrez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Commande avec paiement obligatoire ». Vous recevrez ensuite un courrier électronique accusant réception de votre commande (ci-après la « Confirmation de commande»). Vous serez également informé par l'envoi d'un courrier électronique vous confirmant que la commande a bien été expédiée (ci-après la « Confirmation d'envoi de la commande»). Un ticket électronique mentionnant les détails de votre commande sera joint à la Confirmation d'envoi de la commande (ci-après l' « E-ticket »).

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers. En cas de difficultés d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer, à tout moment, tout produit de ce site Internet et de remplacer ou modifier tout contenu ou toute information figurant sur ce dernier. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre afin de répondre à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles imputables soit au consommateur soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers soit à un cas de force majeure peuvent surgir, qui nous obligent à refuser de traiter une commande après vous avoir

adressé la Confirmation de commande, telles qu'un problème lié à la fabrication ou au stock, un incident de paiement répondant à ces critères. Nous nous réservons ce droit à tout moment. Dans cette hypothèse, si le paiement est déjà intervenu, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison dans les plus brefs délais, selon le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge.

Nous ne serons pas responsables vis-à-vis de vous ou d'un tiers du fait de notre décision de retirer un produit de ce site Internet, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou toute information figurant sur ce site Internet ou de notre refus de traiter une commande, dans les cas visés ci-dessus, après avoir envoyé la Confirmation de commande.

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de force majeure ou de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, nous mettrons tout en œuvre pour exécuter votre commande du ou des produits(s) indiqué(s) dans chaque Confirmation d'envoi de la commande avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison estimée n'est spécifiée, dans le délai indicatif qui est précisé au moment de choisir le mode de livraison et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

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

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison, nous vous informerions de cette circonstance et vous donnerions le choix entre poursuivre la procédure d'achat en fixant une nouvelle date de livraison ou annuler la commande en vous remboursant l'intégralité du montant versé. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison n'est effectuée le samedi, le dimanche ou les jours fériés, sauf dans le cas de la carte cadeau virtuelle, qui sera délivrée 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-même ou un tiers que vous avez désigné entrera en possession matérielle des produits, matérialisé 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, dans tous les cas, à la date d'expédition de cette carte à l'adresse électronique que vous nous aurez indiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous nous efforcerons de trouver un endroit sûr, à savoir l'un des points de livraison du réseau du transporteur, pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sûr, votre commande sera retournée à notre entrepôt. Nous vous laisserons également un avis vous indiquant où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison.

Si vous ne vous trouvez pas à l'adresse de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 15 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants 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 que nous vous proposons lequel correspond au moins onéreux) dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié.

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat.

Si vous avez validé votre commande par le biais de l'un des dispositifs électroniques disponibles dans les magasins ZARA HOME et que vous avez effectué le paiement à la caisse du magasin, contactez notre service client.

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.

11. INSTANT DELIVERY

Dès lors que vous aurez choisi de récupérer votre commande en magasin et que le magasin que vous aurez sélectionné dispose du service « Instant Delivery », votre commande pourra être livrée avant les dates indiquées sur le site Internet.

Dès lors que le service « Instant Delivery » a été mis en œuvre par le magasin pour votre commande, et une fois que celle-ci aura été préparée nous vous contacterons pour vous faire savoir qu'elle peut être récupérée. Vous pourrez venir chercher votre commande en personne (en présentant le numéro de commande et une pièce d'identité) ou une tierce personne pourra vous représenter et venir chercher votre commande à votre place. Dans cette dernière hypothèse, la personne que vous aurez désignée devra présenter le numéro de la commande et une pièce d'identité.

S'agissant d'une vente à distance, les dispositions du présent article s'appliquent dès lors que votre commande sera passée via le service de l'«Instant Delivery», sous réserve de toute autre règlementation applicable.

12. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ SUR LES PRODUITS

Les produits sont placés sous votre responsabilité dès le moment de la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus.

La propriété des produits ne vous sera transférée qu'à réception du paiement intégral des sommes dues, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date postérieure au paiement.

13. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur notre site Internet, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts pour nous assurer que les prix indiqués sur le site Internet sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix d'un produit que vous avez commandé, nous vous informerons de ce fait dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler celle-ci. Si nous ne parvenons pas à vous

contacter, la commande sera considérée comme étant annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants versés.

Les prix affichés sur notre site Internet comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à verser, tel qu'il est établi dans sur notre site Internet (voir la rubrique Aide - Livraison et Frais).

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation de commande aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

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 rubrique Aide de notre site Internet. 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 Internet sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des moyens de paiement suivants : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express , Apple Pay, Google Pay 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 France S.A.R.L. Les cartes cadeaux ne peuvent pas être achetées au moyen d'une autre carte cadeau.

Veuillez noter que Fashion Retail, SA dont le siège social est situé Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au Registre des Sociétés de la Corogne, Volume 3425, feuille 49, page C-47731, 1ère entrée, et avec pour numéro de TVA intracommunautaire A-70301981, encaissera les paiements et effectuera les remboursements pour le compte de Zara Home France S.A.R.L. en ce qui concerne tous les paiements effectués via cette plateforme en ligne.

Cependant, si vous avez passé une commande par l’intermédiaire d’un des dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara Home en France, vous pouvez également, dans certains d’entre eux, effectuer votre paiement par tous moyens de paiement acceptés dans ces magasins, à l’exception des cartes cadeaux.

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 sur votre carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction. Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt, à l’exception des commandes passées par l’intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara Home en France et payées à la caisse du magasin, pour lesquelles les montants seront prélevés lors de l’utilisation de votre carte dans ces magasins.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, le prélèvement sera effectué au moment de la Confirmation de 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 et nous ne serons pas en mesure de passer un Contrat avec vous.

Une facture sous format électronique sera mise à votre disposition sur notre site Internet en vous connectant à votre compte, ce que vous acceptez.

14. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITE D'INVITE

Le site Internet 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 comme utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le document PDF figurant dans le courriel de confirmation d'envoi de votre commande.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE

Les achats réalisés via ce site Internet sont soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) au taux légalement en vigueur au jour de la vente.

16. ACHAT RAPIDE

L'option d'Achat rapide (ci-après « Achat rapide ») facilite le processus d'achat sur ce site Internet. Il vous dispense en effet d'indiquer pour chaque achat les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option d'Achat rapide est disponible dans la rubrique « Mon panier ».
Pour pouvoir utiliser l'option d'Achat rapide, 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 Internet, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Dès lors, les données suivantes seront enregistrées : numéro de la carte, nom du titulaire de la carte tel qu'il apparait sur la carte et date d'expiration de la carte.

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

En acceptant d'avoir recours au système d'Achat rapide, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier.

Dans tous les cas, l'utilisation de la carte sera régie en vertu des conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Dans le cadre de l' « Achat rapide », vous pouvez sauvegarder toutes les cartes que vous souhaitez. A cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec l'une d'entre elles.

Si vous souhaitez sauvegarder 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 par le biais du système d'Achat rapide sera débité par défaut sur cette carte.
Cependant, vous pourrez modifier votre Carte favorite en vous connectant à votre compte sur ce site Internet.

Pour avoir recours au système d'Achat rapide, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Achat rapide » qui figure sur le panier d'achat. Un écran s'affichera avec toutes les données de livraison, de facturation et de paiement relatives à votre achat. Un écran s'affichera avec toutes les données de livraison, de facturation et de 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, ne validez pas votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option d'Achat rapide.

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

17. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ECHANGE / DE RETOUR

17.1 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 passé le délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle des articles ou, dans le cas de plusieurs articles faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, passé le délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle 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, par exemple à l'adresse suivante : ZARA HOME, AVENIDA DE LA DIPUTACIÓN, EDIFICIO INDITEX, 15143 ARTEIXO, A CORUÑA, Espagne (ES) ou par téléphone au 0805 98 0034 (Numéro gratuit), ou par un courrier électronique à info.fr@zarahome.com ou encore en remplissant le formulaire de contact prévu à cet effet. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation 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 de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que vous nous avez versés (sous déduction des frais de retour, le cas échéant, conformément à la clause 17.3 ci-après) y compris les frais de livraison au lieu de livraison initiale (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard que nous vous proposons lequel correspond au moins onéreux) sans retard anormal 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 sauf lorsqu'un Ticket Cadeau est présenté pour le retour (dans ce cas, le remboursement sera effectué au moyen d'une Carte Cadeau/d'un bon d'achat émis par Zara Home France). Dans tous les cas, aucun paiement ne vous sera réclamé pour ce remboursement. 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.

Veuillez retourner les articles en question accompagnés de la version imprimée de l'E-ticket joint à la Confirmation d'envoi de la commande à l'adresse suivante : ZARA HOME C/Marianas 52H, 19208 Alovera, Guadalajara, Espagne ou les retourner dans l'un des magasins ZARA HOME situés en France

métropolitaine. Dans ce dernier cas, vous pouvez présenter l'E-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket.
Vous devez retourner les produits sans retard anormal 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 France métropolitaine, 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.

17.2 Droit contractuel de rétractation

Outre le droit légal de rétractation accordé aux consommateurs, mentionné à la clause 17.1 ci-dessus, vous avez la possibilité de nous retourner tout article (à l'exception des articles mentionnés à la clause 17.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'envoi de la commande pour le retour des produits (sauf ceux qui sont mentionnés dans la clause 17.3 ci-dessous, pour lesquels le droit de rétractation est exclu). En outre, 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 (sous déduction des frais de retour, le cas échéant, conformément à la clause 17.3 et aux dispositions ci-après). 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 France métropolitaine accompagné du E-ticket joint à la Confirmation d'envoi de la commande que vous pouvez présenter sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket, 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 17.1 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 la Confirmation d'envoi de la commande.

17.3 Dispositions communes

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

(i) Articles personnalisés
(ii) CD / DVD et parfums sans leur emballage d'origine scellé non ouvert.
(iii) 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 priés de prendre soin du ou des article(s) en votre possession.

Veuillez retourner les articles en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine ou un emballage similaire de nature à assurer une protection appropriée, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces articles.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

Vous pouvez retourner un article dans n'importe quel magasin ZARA HOME situé en France métropolitaine, en vous y rendant en personne et en présentant l'article accompagné de l' E-ticket joint à la Confirmation d'envoi de la commande que vous pouvez présenter sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du E-ticket. Cette option n'entraîne aucun coût additionnel à votre charge.

Les retours de produits commandés par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara Home en France et payés à la caisse du magasin doivent s'effectuer dans tous les cas dans un magasin Zara Home en France.

Si vous souhaitez nous retourner le produit par coursier organisé par nos soins, vous devez nous contacter via la section "Retours" en vous connectant à votre compte sur ce site Internet ou nous contacter par l'intermédiaire de notre formulaire de contact pour organiser la collecte du produit à votre domicile. Vous devez envoyer le produit dans son emballage d'origine, si possible, ou un emballage similaire de nature à assurer une protection appropriée, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces articles, et suivre les instructions de la section « Retours » de ce site Internet. Si vous avez acheté un ou plusieurs produits en qualité d'invité, vous pouvez demander des retours par coursier via notre formulaire de contact. Veuillez noter que vous supporterez les frais de retour par coursier ; nous facturerons un montant fixe (concernant le montant auquel nous nous référons dans la section "Retours") que nous déduirons immédiatement du montant que nous vous rembourserons.

Vous pouvez demander un retour dans un point relais en France métropolitaine. Après avoir demandé le retour, vous recevrez un courriel et le bon de retour tamponné à imprimer et à coller sur le colis. Pour demander le bordereau de retour affranchi, veuillez suivre les instructions dans la rubrique « Retours » de « Mon compte » de ce site Internet. Si vous avez acheté un ou plusieurs produits en qualité d'invité, vous pouvez demander des retours dans les points de collecte en nous contactant via notre formulaire de contact.

Veuillez noter qu'après la livraison de la commande, si vous exercez votre droit légal ou contractuel de rétractation, vous serez responsable du contenu du colis de retour lorsque vous utiliserez l'une des options de retour énoncées aux présentes. Dans le cas où il y aurait une erreur dans le contenu du colis de retour qui ne nous serait pas imputable, nous serons en droit de vous répercuter les frais correspondants dès lors qu'il est possible de gérer le retour du colis à votre attention. Etant ici précisé qu'aucune disposition de cette clause n'affectera vos droits légaux.

Après avoir examiné l'article retourné, nous vous communiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées (sous déduction des frais de retour applicables le cas échéant, voir dispositions ci-dessus ou la section « Retour » du site Internet) 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 vous rétracter du 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 suivant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour payer vos achats.
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 : 0805 98 0034 (Numéro gratuit).

17.4 Droit de rétractation et retour des commandes depuis un autre pays
Si vous avez commandé des produits à partir d'un pays membre de l'Union Européenne autre que la France via ce site Internet, les clauses 17.1, 17.2 et 17.3 ci-dessus s'appliquent sous réserve que le retrait par un coursier mandaté par nos soins puisse être effectué uniquement à partir de l'adresse initiale de livraison située en France métropolitaine.

Également, nous vous informons qu'en aucun cas nous ne supporterons de frais de livraison pour des destinations autres que celles correspondant à l'adresse initiale de livraison. Nous ne supporterons pas non plus de frais de retour à partir de destinations autres que la France métropolitaine.

18. RESPONSABILITÉ ET EXCLUSIONS DE-RESPONSABILITÉ/GARANTIES

18.1 Responsabilité
Notre responsabilité au titre des présentes Conditions, ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de nos obligations serait imputable au fait d'un tiers, à votre faute ou à un évènement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.
Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants:

(i) le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
(ii) la fraude ou le dol ; ou
(iii) dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure ou de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

18.2 Garanties
Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties légales bénéficiant aux consommateurs, qui ne peuvent légalement faire l'objet d'aucune exclusion.

ZARA HOME FRANCE SARL, dont les coordonnées figurent au point 2 des présentes Conditions, garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur ce site Internet conformément à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-3 et suivants du Code de la consommation et à la garantie contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code civil.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1°. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2°. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3°. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4°. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

<u>Mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés :</u>
En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité et des vices cachés, vous pouvez nous contacter en utilisant les différents moyens listés dans la section contact de ce site Internet et notamment en appelant le 0805 98 0034 (Numéro gratuit). Nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

Rappel de certaines dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité des biens (hors contenus et services numériques) :

- Article L 217- 3 alinéa 1 et 2 du Code de la consommation :
Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

- Article L 217-4 du Code de la consommation : Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1°. Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
2°. Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
3°. Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ; (…).

Rappel de certaines dispositions du Code civil relatives à la garantie des vices cachés:

- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en n'aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 alinéa 1er du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les produits que nous vendons, notamment les articles 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. Ces variations ne peuvent 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, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

18.3. Médiation

En tant que consommateur, si vous estimez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : info.fr@zarahome.com afin de solliciter un règlement à l'amiable.

A cet égard, conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu

75 008 PARIS
Tel : 01 89 47 00 14

Site internet : https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Mail: litiges@cm2c.net

19. NUMEROS D'IDENTIFICATION UNIQUE AU REGISTRE NATIONAL DES PRODUCTEURS

Conformément aux dispositions du Code de l'environnement, la société ZARA HOME FRANCE a adhéré à plusieurs éco-organismes afin de s'acquitter de ses obligations et dispose, à ce titre, d'un identifiant unique (ci-après « IDU ») pour chaque filière relevant de la responsabilité élargie des producteurs la concernant. Ces IDU sont les suivants :

- IDU pour la filière « textiles d'habillement, chaussures, linge de maison, produits textiles neufs pour la maison » : FR018517_11IDK
- IDU pour la filière « jouets » : FR018517_12SWGV
- IDU pour la filière « articles de bricolage et de jardin » : FR018517_14GKSU
- IDU pour la filière « éléments d'ameublement ainsi que les produits rembourrés d'assise ou de couchage » : FR018517_109IZW
- IDU pour la filière « papiers graphiques et emballages ménagers » : FR018517_01MECQ
- IDU pour la filière « sport et loisirs » : FR351004_13JYGJ
- IDU pour la filière « équipements électriques et électroniques» : FR018517_05HPNZ

20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tous droits d'auteur, marques déposées et tous autres droits de propriété intellectuelle portant sur les informations ou le contenu figurant sur ce site Internet sont, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser le présent site Internet dans la mesure nécessaire afin de copier les informations concernant votre commande ou vos données d'identification.

21. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

Vous ne pouvez pas utiliser le site Internet de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Vous ne pouvez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Internet, au serveur hébergeant ce site Internet ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec notre site Internet. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site Internet par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation des présentes dispositions constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser le présent site Internet.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, virus ou tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causé à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou votre matériel suite à l'utilisation de ce site Internet ou après avoir téléchargé des fichiers de ce dernier ou des fichiers d'autres sites Internet vers lesquels ce site Internet vous a dirigés.

22. LIENS DEPUIS NOTRE SITE INTERNET

Au cas où notre site Internet contiendrait des liens vers d'autres pages Internet et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu de ces sites Internet ou de ces données. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

23. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant ce site Internet, vous acceptez que nos communications s'effectuent principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique ou vous informerons par le biais d'annonces affichées sur ce site Internet, sauf si les informations vous sont destinées personnellement. Pour des raisons contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous reconnaissez que tous les contrats, annonces, informations et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique sont conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte aucunement atteinte à vos droits.

24. NOTIFICATIONS

Veuillez utiliser de préférence notre formulaire de contact pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 23 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande.

Les notifications seront considérées comme reçues et correctement effectuées dès qu'elles seront mises sur notre site Internet, 24 heures après qu'un courrier électronique ait été envoyé, ou trois jours à compter de la date d'envoi d'une lettre, étant précisé que si une information vous concerne personnellement elle vous sera adressée par courrier électronique le cas échéant. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement inscrite et que la lettre a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

25. TRANSFERT DES DROITS ET DES OBLIGATIONS

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour vous comme pour nous, ainsi que pour nos successeurs, nos cessionnaires et nos ayants-cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui vous sont reconnus en tant que

consommateur, le cas échéant, et ne constitueront aucune restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

26. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute non-exécution ou retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles, causés par des événements échappant à un contrôle raisonnable (« cas de force majeure ») tel que définis à l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de Force Majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de répondre à ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de Force Majeure. 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.

27. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas nos droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ces circonstances ne seront en aucun cas considérées comme constituant une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispenseront pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou à un recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou obligations en vertu du Contrat ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause consacrée aux notifications ci-dessus.

28. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat est jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres conditions générales resteront en vigueur, sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

29. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document y faisant expressément référence représentent l'intégralité du Contrat conclu entre les parties relativement à l'objet de ce dernier et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement entre les parties, qu'il soit oral ou écrit.

En signant le présent Contrat, les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer un recours contre d'éventuelles fausses déclarations émises par l'autre partie, oralement ou par écrit, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie ne pourra porter que sur la rupture du Contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

30. NOTRE DROIT À MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

Nous nous réservons le droit de réviser et de modifier à tout moment les présentes Conditions.
Vous êtes soumis aux dispositions et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site Internet ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces dispositions, ces Conditions ou la Politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

31. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de notre site Internet et les contrats d'achat d'articles par le biais de ce site Internet seront régis par le droit français.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation du site Internet ou à ces contrats sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux français.

Les dispositions de cette clause ne portent aucunement atteinte aux droits dont vous bénéficiez en tant que consommateur en vertu de la législation applicable en la matière.

32. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer en utilisant le formulaire de contact.

Des formulaires officiels de réclamation sont également à la disposition des consommateurs. Vous pouvez les obtenir en appelant le 0805 98 0034 (Numéro gratuit) ou en complétant le formulaire de contact.

Dernière mise à jour : 08 Septembre 2026

ANNEXE

Modèle de formulaire de rétractation
(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

A l'attention de ZARA HOME SARL, exerçant ses activités sous le nom commercial de ZARA HOME, AVENIDA DE LA DIPUTACIÓN, EDIFICIO INDITEX, 15143 ARTEIXO, A CORUÑA, (Espagne)

Adresse électronique : info.fr@zarahome.com

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du Contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :
Commandé le (*)[……] / reçu le [……] (*)
Nom du (des) consommateur(s) : [……]
Adresse du (des) consommateur(s) : [……]
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
Date : [……]
(*) *Rayez la mention inutile*

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION ZARA HOME ET DES FONCTIONNALITES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (les « Conditions ») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services sur l'Application Zara Home (l'« Application ») et diverses fonctionnalités, toutes disponibles sur l'Application, et, pour certaines d'entre elles, également disponibles sur d'autres plateformes (les « Fonctionnalités »). Ces conditions viennent en complément et sans préjudice des Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zarahome.com, le cas échéant.

Les fonctionnalités comprennent: (i) la possibilité d'acheter des articles via l'Application Zara Home, ceci étant considéré comme un achat effectué sur le Site internet, et donc soumis aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zarahome.com ; (ii) la possibilité de gérer les tickets pour les achats effectués sur le Site Internet de Zara Home (le « Site Internet ») ; (iii) la possibilité d'utiliser votre QR Code pour vous identifier en tant qu'utilisateur Zara Home et (iv) la possibilité d'opter pour la réception d'un ticket de caisse sous format papier plutôt qu'un ticket ou une preuve d'achat sous format électronique (E-ticket), ceci en sélectionnant au préalable l'option « Ticket Papier » sur votre application et en présentant dans les magasins Zara Home (ci-après le « Magasin Physique» ou les « Magasins Physiques ») votre QR ID à cette fin. Vous pourrez ainsi, pour chacun de vos achats, choisir de recevoir un ticket sous format papier plutôt qu'un ticket sous format électronique.

Le Site Internet ainsi que les Magasins Physiques sont exploités en France par la Société ZARA HOME FRANCE, SARL au capital de 12.000.000 €, dont le siège social est sis 22 Rue Bergère, 75009 Paris, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 488 000 969 et portant le numéro de TVA intracommunautaire suivant : FR 58 488 000 969, joignable à l'adresse électronique suivante : info.fr@zarahome.com ; ou au numéro de téléphone suivant: 0805 98 0034 (appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou par fax +34 981185369.

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES FONCTIONNALITES

1.1 Achat de produits sur www.zarahome.com via l'Application Zara Home

Les clients peuvent acheter des produits sur www.zarahome.com via l'Application Zara Home. Par conséquent, les achats effectués à l'aide de l'Application sont considérés comme des achats effectués sur le Site Internet et, à ce titre, sont soumis aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation de www.zarahome.com, que vous devez accepter avant d'acheter un produit.

1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués sur le Site Internet

Les reçus des achats effectués sur le Site Internet de Zara Home seront stockés sur l'Application, plus précisément dans la section « Mes achats ».

1.3 Identifiez-vous en tant qu'utilisateur Zara Home en montrant votre QR ID

Votre QR ID est valable pour vous identifier dans le Magasin Physique, simplifier les formalités et vous permettre de bénéficier d'une meilleure expérience. Votre QR pourra également vous permettre de participer à des actions promotionnelles et d'obtenir d'autres avantages, qui seront soumis aux conditions générales afférentes.

1.4 Demande d'un E-ticket pour les achats effectués dans les Magasins Physiques

Conformément à la législation et à la réglementation applicables, et sous réserve des dispositions de l'article D. 541-371 du Code de l'environnement français, il est mis fin à l'impression et à la distribution systématiques des tickets dans les Magasins Physiques.

Lors du paiement d'un achat dans les Magasins Physiques, vous pourrez tout de même obtenir un ticket au format papier à la place d'un ticket au format électronique. Pour ce faire, vous devrez soit en faire la

demande en caisse, soit activer préalablement l'option « Ticket Papier » sur l'Application et présenter le QR ID code afin que le ticket puisse être imprimé et vous être remis.

Il est essentiel que vous compreniez que lorsque l'option « Ticket Electronique » est active sur l'Application et lorsque vous présentez votre QR ID en Magasin Physique, vous acceptez expressément de recevoir un E-ticket ou une preuve d'achat sous format électronique et refusez ainsi de recevoir votre ticket sous format papier.

Vous pouvez, avant tout achat, choisir de recevoir un ticket sous format électronique ou un ticket sous format papier, à votre convenance..

Dans tous les cas, la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation applicables prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur de l'Application, vous pouvez demander, auprès du Service clients , pendant le processus de désinscription, que tous les tickets électroniques stockés dans l'Application soient envoyés par courriel à l'adresse transmise.

1.5 Remboursements / échanges

Veuillez noter qu'aucun remboursement ou échange pourra être accepté en l'absence de ticket (électronique ou papier).

Dans le cas où un ticket vous est remis sous format électronique, vous pouvez effectuer un échange ou un retour dans un Magasin Physique en utilisant votre QR ID, conformément aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation applicables, selon la politique commerciale de Zara Home et, dans tous les cas, conformément à la législation et/ou à la réglementation en vigueur.

1.6 Numérisation des tickets

Si votre ticket original est au format papier, vous pouvez générer une version électronique du même ticket en scannant le QR code qui se trouve imprimé sur le ticket. Dès cet instant, vous pouvez effectuer des retours dans les Magasins Physiques, mais veuillez noter que tout retour devra toujours être conforme aux Conditions Générales d'Achat et d'Utilisation, aux politiques commerciales de Zara Home et à la législation applicable.

2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES ET DES FONCTIONNALITES

Conformément aux lois applicables, Zara Home se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de supprimer, à tout moment, à sa seule discrétion, que ce soit de manière générale ou particulière pour un ou plusieurs utilisateurs, la disponibilité de l'Application Zara Home ou tout ou partie des Fonctionnalités, et de modifier, de suspendre ou de supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de l'Application / de tout ou partie des Fonctionnalités ou de tout ou partie des services. A ce titre, sauf cas de force majeure vous pouvez en tout état de cause demander vos tickets de caisse stockés dans l'Application auprès du Service clients.

3. RESPONSABILITÉ

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'Application Zara Home dans ses différentes fonctionnalités / les différentes Fonctionnalités.

Vous acceptez d'utiliser l'Application Zara Home / les Fonctionnalités exclusivement aux fins pour lesquelles elles sont destinées et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation non conforme aux Conditions ou frauduleuse, et vous serez responsable envers la Société et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une mauvaise utilisation de l'Application Zara Home / des Fonctionnalités.

Vous serez responsable dans les cas suivants :

a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'Application, les cartes SIM, les adresses e-mail et / ou les mots de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;

b) quand des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent lorsque vous utilisez les différentes Fonctionnalités en raison d'un matériel, des logiciels, des appareils ou des terminaux défectueux ou d'un manque de mesures de sécurité nécessaires installées sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'Application / les Fonctionnalités.

4. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APPLICATION ET AUX FONCTIONNALITES

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'Application / les Fonctionnalités sont la propriété ou sont sous le contrôle de la Société ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. Tout ce qui précède sera ci-après dénommé la «Propriété».

Les utilisateurs s'engagent à ne pas retirer, supprimer, modifier, manipuler ou de toute autre manière modifier:

- Les notes, légendes, signes ou symboles, que soit (i) la Société, soit (ii) les ayants droit légaux incorporent dans leur propriété au regard de la propriété intellectuelle ou industrielle (ex: copyright, ©, ® et ™, etc.,).
- Dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple, filigranes, empreintes digitales, etc.,). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Conditions, la Société ne cède ou ne transfère aucun droit sur leur propriété ou sur les propriétés d'un tiers.

La Société autorise uniquement les utilisateurs à accéder et à utiliser les Propriétés conformément aux présentes Conditions.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, divulguer (y compris par courrier électronique ou sur Internet), transmettre, communiquer, modifier, altérer, transformer, céder ou de toute autre manière se livrer à des activités qui impliquent l'utilisation commerciale de la Propriété, que ce soit dans son intégralité ou en partie, sans le consentement écrit exprès du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès et l'utilisation de la Propriété seront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales.

La Société se réserve tous les droits sur la Propriété dont elle est propriétaire, y compris, mais sans s'y limiter, tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur la Propriété.

La Société n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété qui lui appartient autre que celles expressément énoncées dans cette clause. La Société se réserve le droit de résilier ou de modifier à tout moment et pour quelque motif que ce soit les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Nonobstant ce qui précède, la Société peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par les utilisateurs qui:

- ne respectent pas les conditions énoncées dans les présentes;
- violent ou enfreignent les droits de propriété intellectuelle et industrielle ou d'autres droits équivalents de la Société ou de tout autre tiers détenteur de droits légaux, ou violent toutes autres lois applicables.