

ZARA 网上交易条款和条件

1. 介绍

本网上交易条款和条件（以下简称为“**交易条款**”）适用于本网站的使用以及您与我们之间的买卖合同。交易条款规定了与我们通过本网站或本网站可能链接的任何其他网站所提供的商品和/或服务（以下简称为“**商品**”）相关的所有用户（以下简称为“**您**”）和**爱特思电子商务（上海）有限公司**（以下简称为“**我们**”）的权利和义务。在您点击“确认付款”按钮购买商品之前，请您仔细阅读交易条款和我们的隐私政策。

如果您对交易条款或隐私政策有任何问题，您可以通过本网站“联系我们”板块中的联系方式联系我们。本网站由**爱特思电子商务（上海）有限公司**（注册地址：上海市长宁区凯旋路399号1幢29楼01单元）运营。

2. 网站使用

除非有我们明确的事先书面同意，交易条款即应被视为您与我们之间就您购买的商品而订立的唯一有效的买卖合同。交易条款对于您和我们双方都至关重要，因为交易条款具有法律效力，并且同时保护您作为消费者的权利和我们作为经营者的权利。**所以您在此确认，在购买商品之前，您已经仔细阅读交易条款并无条件地接受交易条款。您使用本网站购买商品的行为，即被视为您已经同意无条件接受交易条款和隐私政策的约束。如果您不同意交易条款和隐私政策的全部条款，请勿购买本网站商品。**

您同意：

- 1) 您应合法地使用本网站询问或购买商品。
- 2) 您不会发出任何投机、虚假或欺诈的订单。如果我们有合理理由认为您已经发出任何上述订单，我们有权取消该等订单并通知相关政府部门。
- 3) 您保证向我们提供正确和准确的电子邮件、邮寄和/或其他可供联系的详细信息并同意我们在必要的时候（参见我们的隐私政策）可以使用上述信息联系您。
- 4) 如果您没有提供我们所需要的全部信息，我们有可能无法完成您的订单。

您保证您已经达到中国法律要求的能够订立有法律效力合同的法定年龄，并且为您订单中所包含全部信息的真实性承担全部责任。**您特别确认，在本网站购买商品以前，我们已经向您提供并以显著方式提醒您注意，同时您已经详细阅读并充分知悉，有关您所购买商品的所有相关信息，包括您所购买商品的数量和质量、价款及费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、退换货政策、售后服务、民事责任等信息。**

3. 服务范围

我们在本网站上提供商品的范围仅限于中国大陆地区（以下简称为“**中国大陆**”）。

4. 合同订立

如果您需要购买商品，您必须按照网上购物流程进行操作并点击“确认付款”按钮提交订单。在您成功提交订单后，您与我们之间买卖商品的合同（“**合同**”）即成立。但是您需要在我们规定的时间内完成付款，否则您的订单将会被自动取消。在您支付成功后，您将收到我们发送给您的一封电子邮件确认我们已经收到您的订单（“**确认订单邮件**”）。在您的订单发货

后，您将收到我们发送给您的一封电子邮件确认商品已经寄出（“订单寄送确认邮件”），邮件中会附上您订单的电子票据。

5. 商品库存

我们是否能够履行您的订单取决于商品的库存状态。如果您选择的商品暂时没有库存，我们将建议您购买具有同等或更高品质和其他价值的商品。如果您不希望购买我们推荐的商品，我们将退还您已经支付的款项。

6. 拒绝订单、限制或取消订单

虽然我们总是尽最大努力处理全部订单，但是在我们向您发送确认订单邮件后，仍可能存在我们不得不拒绝处理某些订单的例外情况，在该等例外情况下，我们保留在任何时间按照我们自己的判断拒绝订单的权利。

我们保留在任何时间从本网站撤下任何商品或删除、编辑本网站上任何资料或内容的权利，无论相关商品是否已经售出。我们不承担因删除、编辑本网站上任何资料或内容、拒绝处理或拒绝履行订单而对您或任何其他第三方承担任何责任。

如发生下列情形，我们有权依合理判断对违反有关法律法规或本交易条款规定的行为或任何用户采取适当的处理措施，包括但不限于限制单一商品购买数量、限制单一订单中订购商品的总数量、限制支付方式、限制您在本网站购物、取消订单或者采取其他处理措施，而我们无需对您承担任何责任或提供任何补偿。如您已经付款的，我们将使用您付款时所使用的相同支付方式将收到您的款项退款给您。

- 您违反有关法律法规、违反本交易条款、违背公平和诚实信用原则，或者违背公序良俗。
- 您非基于生活消费需求在本网站购买商品，包括但不限于您订购的商品用于分销、转售目的，订购的商品数量超出正常生活消费需求，存在异于个人生活消费通常方式的付款、收货等方式。其表现方式包括但不限于以下情况中的一种或数种：1）多个不同帐户但具有相同、临近、虚构的收货地址且无合理理由；2）多个不同帐户但具有同一收货联系号码、或付款账号、或同一收件人、或同一下单 IP 地址且无合理理由。
- 您实施影响本网站正常运营交易秩序、侵害其他消费者公平交易权的行为，包括但不限于：
 - 1) 您恶意利用技术手段或其他方式，为绕开限购规则、获取优惠、折扣或其他利益而注册多个不同账户、下单的行为等。
 - 2) 您使用刷单软件或其它类似工具，多次下单重复购买或抢购产品。
 - 3) 您通过一个账户或多个关联账户（具有相同、临近、虚构的收货地址、或同一收货联系号码、或同一付款账号、或同一收件人、或同一下单 IP 地址等）频繁、大量购买商品后异常频繁、大量发起退货和/或退款，以及其他恶意退货或不合常理的高退货率的情形。
 - 4) 您在一定时间范围内发生少退商品或者退回非我们销售的商品达到一定的数量或次数，且无合理理由。
 - 5) 您发生任何退假货的情形。
- 您实施影响本网站系统安全的行为。

若您不同意我们的上述处理措施，可以联系本网站的人工客服提出申诉。您应当提供充分证据对相关违规行为进行合理解释，否则我们有权拒绝您的请求。

7. 退换货政策

您可以在订单发货之日起 15 日内或您收到商品之日起 7 日内（以截止日期较晚者为准）的任何时间发起退货申请（以下简称“退货申请时效”），退货条件是您的退货符合我们的退货政策。**如您逾期发起退货申请，我们会拒绝为您办理退货。**

退货政策。在您的退货满足下列条件的情况下，我们将接受您的退货申请：

- 1) 退回的商品完好，即您退回的商品能够保持原有的品质、功能，商品本身、配件、永久标签（或称水洗标）、吊牌、标识完整、完好且齐全，且不影响第二次销售。完整完好的吊牌包括吊牌正面的产品品名、尺码、价格、产品货号及对应二维码等信息，以及吊牌反面的订单追踪码（无论是否有折痕方便撕下）。**如您破坏产品永久标签、标识、吊牌正面或者吊牌反面任何信息（包括但不限于撕下吊牌反面的订单追踪码），均被视为破坏了永久标签、标识、吊牌的完整性、完好性，我们会拒绝为您办理退货。**
- 2) 您退回商品的订单追踪码（可在商品吊牌上查阅，通常体现在吊牌反面的二维码和数字）必须与您发起退货申请的订单显示的订单追踪码一致。**如您退回商品的订单追踪码与您发起退货申请的订单显示的订单追踪码不一致，我们会拒绝为您办理退货。**
- 3) 如果您退货的商品没有原始包装，则您可以使用任何其它形式的包装退回，但您必须密封好包装以避免商品发生遗漏或丢失。
- 4) 以下所列商品必须遵循其相应之特殊退回政策：
 - 泳装：必须包括有胶的卫生标签贴；
 - 内衣等贴身衣物：内衣商品不得退换（0 至 36 个月的婴幼儿商品除外。此类商品如需退换，须保持原始包装完好）；
 - 配饰：必须用完好无损的原包装盒或袋子装好退回；
 - 蜡烛：必须保持完整且未开封的原包装盒退回；
 - 腕表：退还时需保持该商品及其所有配件初始状态且未被佩戴或使用，按本交易条款第 8 条所约定之退货方式办理退还；
 - 化妆品（包括但不限于香水、香薰、喷雾等）：必须保持完整且未开封的初始一次性密封包装，按本交易条款第 8 条所约定之退货方式办理退还；
 - 个性化商品（例如：您定作的商品）不可以退货或换货；
 - ZARA HOME 商品在退货时必须拥有完好的原包装；
 - 套装：套装中的商品不可单独退货；
 - 特殊包装和附加配件：若商品带有特殊包装（布袋、特殊包装盒、西装袋等）或包含附加配件，则必须与商品一同退回；
 - 杂志：不可以退货；
 - 音乐 CD/DVD(原包装已经已经移除): 不可以退货；
 - 袜子: 不可以退货；
 - 带有特别包装的系列商品（例如一些联名系列商品）：建议将商品放在为保护其质量而专门设计的原包装（包装盒、包装袋等）中退回。
- 5) 商品附随的文件、包装材料、说明书、包装盒（如有）等均无损坏并原样返还，尤其是腕表镜面及背面贴膜未被揭开、腕表上的一次性电池绝缘片未被取下。
- 6) 除非另行明示，因购买商品而获得的礼物、代金券、优惠券、折扣等赠品应一并返还。

请您在持有商品时尽到合理注意义务保管好商品。如您对商品的使用已经超出了查验和确认商品品质、功能的需要、导致了商品价值的贬损，出现如商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损等情形，我们会拒绝为您办理退货。

由于技术限制，本网站不提供换货服务。如果您需要换货，请您办理退货后重新购买您所需的商品。如果您不同意上述安排，请您不要购买本网站的商品。

8. 退货流程

退货方式：

- （一）就 ZARA 品牌系列和 ZARAHOME 品牌系列商品（本条款如下之“特别约定”中的商品除外），您可以按照本网站上“退货”板块的操作指示，在发起退货申请后的 48 小时内将商品交付给我们安排的承运人。在退货申请时效届满前，您可以联系我们的承运人或客服延长（可多次延长）上门收取退货的时限，您可以在每一次延期申请后的 48 小时内将商品交付给我们安排的承运人；但我们有权拒绝您在退货申请时效届满后发起的延期申请。如您逾期将商品交付给我们安排的承运人（因我们的原因或承运人原因除外），我们会拒绝为您办理退货。承运人将到您指定的地点上门收取退货，如您选择该上门收货的退货方式，将根据商品详情页面或“帮助”板块中的退货政策向您收取退货配送费用。您的每个退货申请将被收取固定金额作为退货配送费用。我们将从您就该退货商品已支付的商品价款中直接扣除退货配送费用。
- （二）就 ZARA 品牌系列和 ZARAHOME 品牌系列商品（本条款如下之“特别约定”中的商品除外），您也可以按照本网站上“退货”板块的操作指示，在发起退货申请后的 72 小时内将商品放置在快递柜（例如丰巢柜，以本网站不时发布的信息为准）中，我们安排的承运人会将您的包裹取出寄回我司。在退货申请时效届满前，您可以联系我们的承运人或客服延长（可多次延长）将商品放置在快递柜的时限，您可以在每一次延期申请后的 72 小时内将商品放置在快递柜；但我们有权拒绝您在退货申请时效届满后发起的延期申请。如您逾期将商品放置在快递柜内（因我们的原因或承运人原因除外），我们会拒绝为您办理退货。请知悉该等退货方式将受商品大小和商品特性的限制。如您选择该退货方式且符合该退货方式的适用要求，我们将根据商品详情页面或“帮助”板块中的退货政策向您收取退货配送费用。您的每个退货申请将被收取固定金额作为退货配送费用。我们将从您就该退货商品已支付的商品价款中直接扣除退货配送费用。
- （三）就 ZARAHOME 品牌系列商品，除了上述退货方式（一）、（二）外，您还可以在退货申请时效内到中国大陆地区的任何一家 Inditex 集团直接或间接投资设立的 ZARAHOME 实体店（以下简称“ZARAHOME 实体店”）办理退货，并且 ZARAHOME 品牌系列的香水、香薰、喷雾或其他含有酒精成分的商品还可以到中国大陆地区的任何一家 Inditex 集团直接或间接投资设立的 ZARA 实体店（以下简称“ZARA 实体店”）办理退货，您需要自行承担交通费用。如您未能在退货申请时效内在上述实体店办理退货，我们会拒绝为您在线下实体店办理退货。
- （四）就 ZARA 品牌系列的香水、香薰、喷雾或其他含有酒精成分的商品仅可以在退货申请时效内到中国大陆地区的任何一家 ZARA 实体店办理退货，您需要自行承担交通费用。如您未能在退货申请时效内在上述实体店办理退货，我们会拒绝为您在线下实体店办理退货。如您所在城市没有 ZARA 实体店无法退货，可联系我们的客服。

特别约定：尽管有以上约定，ZARA 品牌系列及 ZARAHOME 品牌系列的香水、香薰、喷雾或其他含有酒精成分的商品不适用上述退货方式（一）、（二）。

我们不鼓励您自行将商品寄回给我们。如果您自行将商品寄回给我们，请最迟在退货申请时效届满后的 72 小时期满前将商品交给快递公司；如您逾期将商品交付给快递公司，我们会拒绝为您办理退货。在此种情况下，您需要自行承担运费，我们不承担运费。如您自行寄回商品时选择快递到付，我们有权拒收，或从退款中扣除 30 元快递费。

请注意,如果您就您的订单行使法律规定或合同约定之退货权，且您自行将退回商品寄回而未使用我们向您提供的上门收取退货服务,我们将不就退货包裹之风险承担任何责任。

此外，请记住，当您使用我们提供的任何退货方式时，您都将对退货包裹的内容负责。对于不满足第 7 条退货条件或非我们销售的退货商品（以下简称“拒绝退货商品”），我们有权拒绝退款按以下流程处理：

- 1) 自收到拒绝退货商品之日起 15 个工作日内通过电话、邮件的方式告知您退货商品已被拒绝并与您确认拒绝退货商品的寄回地址。我们将按您确认的寄回地址将拒绝退货商品寄回，该次寄送费用由您承担；
- 2) 如您未在上述 15 个工作日内与我们确认拒绝退货商品的寄回地址（包括但不限于电话无人接听/拒绝接听或您拒绝确认寄回地址的情形），我们将有权选择按您此购买订单内填写的商品寄送地址寄回拒绝退货商品，即“原路寄回”，该次寄送费用由您承担；
- 3) 如拒绝退货商品无法按上述 1)、2) 方式寄回,或按 1)、2) 方式寄回未成功（包括但不限于被拒收，无人签收等情形）而再次被退送至我们，或您在收到寄回的拒绝退货商品后再次将该商品寄送至我们，则您仍可在上述第 1) 条之我们最初收到该拒绝退货商品之日起 3 个月内，与我们联系取回该拒绝退货商品，产生的相关费用（包括但不限于运输费、仓储保管费等）由您承担。如您未在上述 3 个月内取回该拒绝退货商品的，视为您已放弃就该商品的所有权利，自上述 3 个月届满之日起，我们有权自行清理该拒绝退货商品且无需向您作出任何赔偿。

无论如何，本条款将不影响您的法定权利。

如果您有任何疑问，您可以通过网站联系我们。

如您在 ZARA 实体店或 ZARAHOME 实体店退货，除满足本条中退货政策的要求外，您还需在交付退货商品的同时一并出示您退货所属订单的电子票据。

我们将在检查退货商品后，通知您是否有权获得退款。如果您退回的商品符合我们的退换货政策，我们将在收到退回商品后，于法定期限内向您退款。但是退款到账的具体时间取决于您使用的支付方式和对应银行或其他金融机构或支付机构的相关流程和政策。对于非货到付款的订单，我们将使用您付款时所使用的相同支付方式将收到您的款项退款给您。对于货到付款的订单，我们将通过银行转账的方式退款，所以您需要在本网站的退货流程中填写您的银行卡信息。

9. 瑕疵商品的退货

如果您认为商品存在瑕疵，请立即联系我们，告知我们商品的详情和损坏状况，我们将给予您退货指导。

如果确实存在瑕疵，您将获得全额退款。我们可以针对瑕疵商品提供换货服务，但换货仅限于相同尺码和相同颜色的相同商品，且仅在商品有库存时才可换货。

10. 送货

我们将尽力在订单寄送确认邮件中注明的送货日期之前（或者如果其中没有明确注明送货日期，则在发送订单寄送确认邮件之日起 15 日内）履行送货义务。

预售商品、化妆品（包括但不限于香水、香薰、喷雾）的送货期限可能较长，详见本网站提示。如您同时购买了预售商品和其他商品，我们可能分开发货，但每次发货前您都会收到一封订单寄送确认邮件。

迟延送货的原因可能包括：

- 对商品进行用户化定制；
- 专门设计制作的商品；
- 不可抗力情形；
- 送货地址无法或不易送达；或者
- 您提供了错误信息（例如错误的送货地址）。

无论任何原因，如果我们未能在送货日期完成送货，我们将通知您未能按时送货的情况，届时您有权选择继续等待送货或者取消订单并获得已支付款项的全额退款。

如商品在约定的送货地址被签收并有证据证明该等签收，则我们的送货义务应被视为已履行完毕。

如果您在约定时间不在送达地址，请联系我们重新安排送货到另一个双方都方便的时间和地点，但是新的送货地址与您在订单上所指定的原送货地址必须在同一城市。您只有一次变更送货时间或地址的权利。

11. 风险和所有权转移

商品毁损灭失的风险将自您的商品被签收时起由您承担。

商品的所有权只有在我们收到商品的全部应付款项（包括运费），并且您的商品已被签收时才转移给您。

12. 价格和付款

除非有明显错误，商品价格以网站上的标价为准。尽管我们会尽力确保网站标价的准确性，但是难免会出现错误。如果我们发现您订购的任何商品的价格有错误，我们将尽快通知您，您有权选择重新确认订单中的正确价格或者取消原订单。如果我们无法联系到您，订单将被视为已取消，如果您已经为商品付款，您将获得全额退款。

即使在我们向您发出订单寄送确认邮件后，如果价格错误是显而易见、不会引起误解且您应该可以合理识别的，则我们没有义务以错误的（较低）价格向您出售商品。

我们网站上显示的商品价格包含增值税，但不包含运费。运费将按照《运费说明》的规定计入应付款项总金额。

价格可能在任何时候变更，但是（除上述价格错误情况以外）任何价格变更不会影响已经

发出订单寄送确认邮件所涉及的订单。

一旦您完成选购商品，您希望购买的所有商品将添加到您的购物篮。下一步您将完成结账流程并付款。请您按照如下步骤操作：

- 1) 点击网页顶部的“购物篮”按键。
- 2) 点击“查看购物篮”按键。
- 3) 点击“处理订单”按键。
- 4) 填写或确认您的联系方式、订单详情、收货地址和发票地址。
- 5) 使用您喜欢的付款方式完成付款结账流程。

您可以通过支付宝或微信支付的方式完成付款。具体的规则请参见本网站“购买指南”部分。

如果我们没有收到您的付款，我们将不对延迟送货或未送货承担任何责任。

13. 增值税

通过本网站完成的所有销售均需缴纳增值税。本网站上标价均已包含增值税。

按照国家有关税收法律法规，在您购买商品的同时，有权索取增值税普通发票。您在索取增值税普通发票时，除必要开票信息外，不需提供相关证件或其他证明材料。如您有开票需求或有相关疑问，您可以通过网站联系我们。

14. ZARA EDITED 服务

本网站提供 **ZARA EDITED** 服务，根据该服务的条款和条件，您可以选择您需要的文本和字符要求我们对特定商品进行个性化定作。更多关于该服务的信息，请查询相关内容。

请注意，由于技术原因或其它超出我们控制的原因，实物的颜色、材质和实际大小可能与屏幕显示的有所出入。另请知悉，定作商品不予退换。

您应保证您有权使用定作部分包含的文字和其他元素。尽管我们保留因您的定作要求不符合这些条件而拒绝提供定作服务或取消定作订单的权利，您所要求的定作仍应由您单独承担责任。我们可能拒绝您的定作要求或删除定作订单，若定作包含的内容不适当、涉及第三方财产权利或违反法律，包括但不限于如下所列：

- 涉及国家机关、国家机关工作人员的名义或者形象；
- 损害国家的尊严或者利益，泄露国家秘密；
- 妨碍社会安定，损害社会公共利益；
- 危害人身、财产安全，侵犯个人隐私，侮辱、诽谤，损害他人利益；
- 妨碍社会公共秩序或者违背社会良好风尚；
- 涉及淫秽、色情、赌博、毒品、迷信、恐怖、暴力的内容；
- 涉及民族/种族/宗教/性别歧视、煽动民族仇恨的内容；
- 所有中国法律、行政法规规定禁止的其他情形；
- 涉及知识产权，但您无法提供权利证明或授权文件。

我们对服务使用方提出的定作要求中包含的文字或其他元素没有审核义务，亦不承担任何责任。我们不保证这些文字或其他元素的合法性，由此因使用 **ZARA EDITED** 服务或因该服务和/或商品直接或间接的原因给用户或第三方（无论个人、公共或私有实体）造成损失和/或损害的，我们不承担责任。若因使用 **ZARA EDITED** 服务或因该服务和/或商品直接或

间接的原因导致我们被投诉、起诉或遭受损害、处罚或任何其他损失的，您应全额赔偿。

15. 责任和免责

在法律允许的范围内，我们仅在商品售价的范围内承担商品相关的责任。

在法律允许的范围内，我们不对因侵权、违约或其他原因引起的间接损失承担任何责任。上述间接损失包括但不限于：

- 收入或收益损失；
- 营业损失；
- 利润或合同损失；
- 数据损失；
- 管理或办公时间浪费。

由于本网站的开放性和电子信息在存储和传输过程中出现错误的可能性，除非本网站另有明确约定，我们不保证向本网站传输信息或从本网站获取信息的准确性和安全性。

本网站上发布的所有商品描述、信息和资料均按照其现状提供，并不存在任何明示或暗示的担保。

16. 知识产权

您承认并同意，本网站中的所有资料、图片、描述、代码等内容中的所有著作权、商标权和所有其他知识产权在任何时候均属于我们或我们的许可人。您仅被允许按照我们或我们的许可人明确授权的方式使用该资料。本规定并不禁止您在必要时制作订单详情的复印件。

17. 病毒、盗版和其他计算机攻击

禁止非法使用本网站，如故意引入病毒、特洛伊木马、蠕虫、逻辑炸弹或其他任何软件或技术性破坏或有害物质。禁止未经授权试图访问本网站、本网站的服务器、计算机或数据库。您同意不以任何形式或手段攻击本网站。

如您违反本条约定，您将立即被禁止使用本网站，我们将向相关当局报告、确认攻击者的身份并追究您的法律责任。

在您使用本网站、下载本网站内容或使用本网站重定向的过程中，对于由于拒绝服务攻击、病毒或任何其他软件或技术性破坏或有害物质而对您的计算机、IT 设备、数据或材料造成的损害，我们不承担任何责任。

18. 网站功能的调整或中断

您理解并同意：

- 1) 基于经营策略的调整，我们可能会对网站内的部分功能进行调整，包括某些功能的中断、终止或更替。
- 2) 为完善我们的服务，我们会定期或不定期地对网站进行维护、升级等，届时可能会造成部分功能在合理时间内中断或暂停。

就上述情形，如果您有任何疑问，您可以通过网站联系我们。

19. 第三方连接

如果我们的网站包含连接到其他网站或第三方材料的链接，此链接仅供参考。我们对您对上述其他网站和第三方材料的使用不承担任何损害赔偿责任。

20. 书面通信

鉴于法律要求我们与您的沟通应以书面形式作出，我们将通过电子邮件的方式联系您或者通过在我们网站上发布通知的方式向您提供信息。您明确同意接受以电子邮件的形式与我们沟通，并且认可我们以电子方式向您发出的通知、邮件及信息以及您与我们以电子方式达成的协议、交易的合法性与法律效力。

21. 通知

您向我们发送的所有通知应首选通过我们的网站发送给我们。除上述第 20 条另有规定以外，我们可以向您在购买商品时所提供的电子邮件地址或邮寄地址给您发送通知。

为证明通知已送达，如果通知是以信件形式邮寄，则该等信件已经适当地填写地址、付妥邮资并交付承运人则视为通知已送达；如果通知是以电子邮件形式发送，则该等电子邮件已被发送至收件人指定的电子邮件地址则视为通知已送达。

22. 权利和义务的转让

您和我们以及双方各自的继承者和受让人均受您与我们之间合同的约束。未经我们的事先书面同意，您不得转让或以其他方式处置合同或合同项下任何您的权利或义务。

在合同期限内的任何时候，我们均可以转让、质押或以其他方式处置合同或合同项下任何我们的权利或义务。为避免疑问，任何上述转让、质押或以其他方式的处置不会影响您作为消费者的法定权利，也不会取消、减少或以其他方式限制我们可能已经向您做出的任何明示或暗示的担保或保证。

23. 我们无法控制的事件

因我们不能预见、不能避免并不能克服的客观情况（即“不可抗力事件”）导致我们不能履行或迟延履行我们在合同项下的任何义务，根据该等不可抗力事件的影响，我们将部分或全部免除责任。

24. 弃权

在合同期限内的任何时候，如果我们未坚持要求您严格履行合同项下任何您的义务或交易条款中的任何条款和条件，或者我们未行使我们在合同项下享有的任何权利或救济，以上均不构成我们对于上述权利或救济的放弃，也不会免除您必须遵守的上述义务。

我们对于您任何违约行为的弃权不构成对任何后续违约行为的弃权。除非我们明确说明放弃并按照上述通知条款规定以书面形式通知您，否则我们对于交易条款中任何条款的放弃均不生效。

25. 可分割性

如果交易条款中的任何条款被任何有权政府机关判定为无效或违法，该等条款将不影响其

他条款的效力，其他条款、条件和约定仍将在法律允许的范围内继续有效。

26. 完整协议

交易条款及其明确提及的相关文件构成您与我们之间就交易主旨所达成的完整协议，并取代您与我们之间任何在口的口头或书面的协议、谅解或安排。

27. 我们变更交易条款的权利

我们可能会不时修改和修订交易条款，该等修改和修订将在本网站上发布时自动生效，我们不会再另行向您发送通知。除非法律或政府机关要求变更这些交易条款、隐私政策或其他政策（在这种情况下变更后的交易条款、隐私政策或其他政策将适用于您之前购买商品的订单），您应遵守在您向我们购买商品时在本网站上发布的交易条款、隐私政策和其他政策。

您使用本网站购买商品的行为，即被视为您已经同意无条件接受当时有效的交易条款和我们隐私政策的约束。如果您不同意交易条款和隐私政策的全部条款，请勿购买商品。因此，在您选购商品之前，请您仔细阅读本网站上发布的交易条款。

28. 法律和管辖

通过我们网站购买商品的买卖合同应适用中国法律。因上述买卖合同引起的或与上述合同相关的任何争议均应由被告所在地有管辖权的法院管辖。

29. 反馈

如您有任何意见和反馈，请通过网站联系我们。

ZARA 应用程序功能的使用条款和条件

本使用条款和条件（以下简称“条款和条件”）明确规定了访问和使用 ZARA 应用程序上提供的服务和各种功能应当遵循的条款和条件。本条款和条件是对 www.zara.cn 上的 ZARA 网上交易条款和条件的补充，且不影响该等条款和条件。

本应用程序提供的功能包括：（i）通过 ZARA 的应用程序购买商品，这被视为在网上商店进行的购买，因此应遵守 www.zara.cn 的网上交易条款与条件；（ii）管理 ZARA 网上商店（“网上商店”）购买收据，以及（iii）通过在 ZARA 实体商店（“实体商店”）展示指定的专属二维码来获得电子收据或电子购买凭证的权利。实体商店由（1）飒拉商业（北京）有限公司、（2）飒拉商业（上海）有限公司、（3）飒拉服饰（上海）有限公司在中国经营，网上商店由爱特思电子商务（上海）有限公司在中国经营（上述公司合称“公司”或“我们”），公司通讯地址为上海市长宁区凯旋路 399 号 1 幢 29 楼 01 单元。

1.服务描述

1.1 通过 ZARA APP 在 www.zara.cn 购买商品

您可以通过 ZARA 的应用程序在 www.zara.cn 上购买商品。因此，使用该应用程序完成的购买被视为在网上商店购买，故您在购买任何商品时需遵循 www.zara.cn 的 ZARA 网上交易条

款和条件。

1.2 网上商店购物收据的管理

在 ZARA 网上商店购物的收据将存储在应用程序中"我的购买"板块。

1.3 获取电子收据

在实体商店购买商品时，您可以要求提供电子收据。为此，必须出示应用程序上显示的二维码，这样收据才能自动发送到应用程序上。

从该刻起，您可以使用上述收据，根据适用的条款和条件和 ZARA 的商业政策，以及（在任何情况下），根据现行法律，在实体商店进行换货或退货。

在这种情况下，您将不会收到纸质收据。因此，您必须明白，通过使用此二维码，您明确要求提供电子收据或电子购买证明，从而选择不接收纸质形式的电子收据或购买证明。在任何情况下，您都可以通过 ZARA 网站上所示的任何方式联系我们的客户服务，要求我们提供纸质收据。

在任何情况下，有关电子收据的监管规定或任何其他适用的法规，以及约束本条款和条件的规定，均应始终优先适用。

如果您选择注销账号，在注销过程中，您可以要求将所有存储在应用程序中的收据通过电子邮件发送到您提供的电子邮件地址。

1.4 扫描收据

如果您的原始收据是纸质的，您可以通过扫描打印在收据上的二维码来生成相同收据的电子版本。从那时起，您可以使用此电子收据在实体商店进行退货，但请注意，任何退货将始终遵循相关条款和条件、ZARA 的商业政策和所有相关法律。

2.通过应用程序提供服务的可用性

根据适用法律，我们保留权利自主酌情、随时，针对全体用户或者针对一名或多名用户，修改、暂停或删除 ZARA 应用程序上的任何或所有功能，以及根据相同条款，修改、暂停或删除所有或部分服务的可用性，恕不另行通知。

3.责任

除法律限制责任免除的情况外，我们对您使用 ZARA 应用程序的不同功能可能造成的任何损害不承担责任。您同意只能将 ZARA 的应用程序用于指定目的，因此，不得做出任何不当或欺骗性地使用，对于不当使用 ZARA 应用程序可能产生的任何损害，由您向我们和/或任何第三方负责。

下列情况由您承担责任：

- a. 当您与本应用相关的设备或终端、SIM 卡、电子邮箱地址和/或任何密码是由您授权的第三方在我们不知情的情况下使用时（如适用）；
- b. 当您在应用程序的不同功能时，由于硬件、软件、设备或终端存在缺陷或使用应用程序的设备没有安装必要的安全措施而导致错误或故障时。

4.与该应用程序相关的知识产权、工业产权和其他权利

构成应用程序一部分或包含在应用程序中的任何元素都是我们或第三方的财产，或经授权使用在我们或第三方控制下的财产。以上所有内容在以下统称为"该财产"。

用户同意不移除、删除、修改、操纵或以任何其他方式修订：

- 我们或合法权利人纳入其财产的有关知识产权或工业产权（例如版权、©、®和™等）的注释、图例、标志或符号。
- 该财产可能包含的保护或识别技术设计（例如水印、指纹等）。用户确认，根据本条款和条件，我们并未转让或转移其财产或任何第三方财产的任何权利。
- 我们仅授权用户根据本条款和条件访问和使用该财产。

未经使用权法定持有者明确书面同意，用户不得全部或部分复制、分发（包括通过电子邮件或在互联网上）、传送、传达、修改、更改、转换、转让该财产或以任何其他方式参与涉及该财产商业用途的活动。

进入和使用该财产将始终且在所有情况下将严格为个人和非商业目的。

我们保留对拥有的该财产的所有权利，包括但不限于，对该财产所拥有的所有知识产权和工业产权。

除本条款明确规定外，我们未授予用户使用该财产的任何许可或授权。我们保留在任何时候以任何理由终止或修改本条款和条件下授予的任何许可的权利。

尽管有上述规定，我们仍可对用户的以下其他使用采取法律行动：

- 不符合本条款和条件的使用；或者
- 侵犯或违反我们或任何其他第三方合法权利人的知识产权和工业产权或其他同等权利，或违反任何其他适用法律的使用。

本交易条款自 2025 年 7 月 25 日起更新并生效。