

# 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。

您可以选择以访客的方式选购。在这种模式下，您仅需输入必填的个人资料即可。您购买结束前，您可以选择进行注册并保存您的资料，以作为未来选购使用。

## 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价值其他商品。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

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。

## 7. 退换货政策

您可以在收到我们的订单寄送确认邮件后 30 天内（如您在收到订单寄送确认邮件后 23 日内仍未收到商品，则您可以在收到商品之次日起 7 日内）的任何时间办理退货，退货条件是您的退货符合我们的退货政策。退货成功后，您将收到退回商品的价款。

**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、吊牌、标识齐全；
- 2) 退回的商品与您收到商品时的状态相同（香水和化妆品退货需保持初始一次性密封包装未开封、腕表需保持商品及其所有配件初始状态且未被佩戴或使用）、且不影响第二次销售；
- 3) 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；
- 4) 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；
- 5) 针对任何下列商品，您无权退货：
  - 您定作的商品；
  - 音乐 CD/DVD（原包装已经移除）；
  - 泳装、袜子、内衣等贴身衣物。

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：**您有两种退货方式。

- (一) 您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，但是您需要自行承担交通费用；
- (二) 您可以按照本网站上“退货”板块的操作指示，将商品交付给我们安排的承运人。承运人将免费上门收取退货。

注：香水仅适用上述退货方式（一），化妆品、腕表仅适用上述退货方式（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，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免费上门收取退货服务,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 ZARA 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 条退货条件或非我司销售的退货商品（如下简称“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，该次寄送费用由我们承担；
- 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”，该次寄送费用由我们承担；
- 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。

如果您有任何疑问或者因为您以访客的方式选购而无法进入“我的账户”板块进行退货操作，您可以通过网站或电话号码 400 821 6002 联系我们。

如您选择在 ZARA 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，于法定期限内返还您已支付的商品价款。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。此外，您也可以拨打 400 821 6002 联系我们，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、香水及化妆品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、微信支付、网银支付或货到付款的方式完成付款。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关疑问，欢迎拨打我们的客服电话进行咨询：400 821 6002。

### **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，定作商品不予退还。

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. 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。

## **19. 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。

## **20. 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 18 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。

## **21. 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。

## **22. 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。

## **23. 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。

## **24. 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。

## 25. 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先的口头或书面的协议、谅解或安排。

## 26. 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，请您仔细查阅本网站上发布的交易条款。

## 27. 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。

## 28. 反馈

如您有任何意见和反馈，请通过网站联系我们。

交易条款自 2020 年 7 月 3 日起更新并生效。