

Conditions générales d'utilisation et de vente Sarenza

Bienvenue sur le site www.sarenza.com, site de vente de chaussures et accessoires de mode en ligne.

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales d'utilisation et les conditions générales de vente et (Ci-après dénommées les « CGU/CGV ») ainsi que notre politique de protection des données personnelles pour pouvoir naviguer et commander sur notre site internet. L'Utilisateur, personne physique, client ou non, est informé qu'il est tenu par les présentes.

L'utilisation des services de notre site, ainsi que toute commande implique l'acceptation préalable, pleine et entière des présentes CGU/CGV et de notre politique de protection de données personnelles dont vous reconnaissiez avoir pris connaissance

I. LES MENTIONS LEGALES

Le site Internet www.sarenza.com est édité par la société Sarenza SA dont le siège social est situé 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 480 188 507.

- Capital social : 301.367,70€
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR06480188507
- Téléphone :
 - 01 71 25 00 56 (coût d'un appel national, numéro accessible avec un numéro de commande ou de retour).
 - 0892 685 221 (0,34 euros TTC/min hors surcoût éventuel opérateur, numéro accessible depuis la France métropolitaine)
- E-mail : [Formulaire de contact](#)
- Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 10 heures à 18 heures.
- Directeur de la publication : Stéphane Treppoz
- Hébergement : Claranet
- Siège social : 18 Rue du Faubourg du Temple, 75011 PARIS
- Téléphone : 01.70.13.70.00

II. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Tout accès et/ou utilisation du site www.sarenza.com implique le respect de l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales et leur acceptation. Elles constituent donc un contrat entre la société Sarenza et l'Utilisateur/ le Client.

Définitions

- Client : s'entend comme toute personne physique non commerçante âgée au moins de 18 ans et ayant commandé au moins une fois sur le Site. Le Client possède un compte client Sarenza.com.
- Identifiant : s'entend comme l'adresse e-mail nécessaire à l'identification d'un Utilisateur sur le Site pour accéder à son compte.
- Mot de passe : s'entend comme la succession de caractères dont l'Utilisateur doit garder le secret et lui permettant, avec son Identifiant, d'accéder à son compte.
- Site : www.sarenza.com
- Utilisateur : L'Utilisateur s'entend comme toute personne utilisant le site www.sarenza.com ou l'un des services proposés sur celui-ci.
- Utilisateur identifié : L'Utilisateur s'entend comme toute personne utilisant le site www.sarenza.com ou l'un des services proposés sur celui-ci et possédant un compte Sarenza.

Conditions d'accès et utilisation du Site

Le Site est accessible gratuitement à tout Utilisateur disposant d'un accès à internet.

L'Utilisateur est responsable de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Tous les coûts relatifs à l'accès au Site restent à la charge de l'Utilisateur/Client.

L'Utilisateur ne pourra accéder à son compte qu'après identification à l'aide de son Identifiant et de son Mot de passe. L'Utilisateur est tenu de garder secret ses Identifiant et Mot de passe et ne doit pas les communiquer à un tiers.

La société Sarenza mettra en œuvre tous les moyens afin d'assurer un accès au Site 24h/24, 7 jours/7, mais ne peut être tenue responsable de toute problème, dysfonctionnement du Site qui empêcherait tout accès au Site et/ou aux différents services proposés par Sarenza.com. Sarenza.com fera son

Création de compte

L'Utilisateur a la possibilité de créer un compte sur le site s'il souhaite accéder et profiter des services/offres suivants :

- accéder à la page « Mes favoris » et/ou ajouter un article aux favoris ;
- accéder à la page carte cadeau et activer une carte cadeau ;
- accéder et activer un code promo associé à un compte utilisateur dans le panier ;
- être tenu au courant des prochaines ventes privées ;
- déposer un avis pour un article ;
- mettre en place une alerte sur un produit et/ou une marque ;
- passer une commande.

En créant son compte, l'Utilisateur accepte les présentes CGU/CGV et notre **politique de protection de données personnelles**.

L'accès aux services inclut l'abonnement aux newsletters Sarenza.com. L'Utilisateur identifié a à tout moment la possibilité de moduler les informations qu'il souhaite recevoir ou de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet situé en bas de chacune des newsletters. Ce lien est également accessible sur le Site dans la rubrique « Mon compte ».

L'Utilisateur identifié peut également s'inscrire à la newsletter partenaire et recevoir des offres des partenaires de Sarenza.com et a à tout moment la possibilité de se désabonner dans cette même rubrique.

La création de compte sur le Site est réservée à toute personne physique âgée au moins de 18 ans. Chaque Utilisateur ne peut créer qu'un seul compte Sarenza.

Tous les champs présents dans le formulaire de création de compte doivent être renseignés à l'exception des champs indiqués comme facultatifs. Tout défaut de réponse aura pour conséquence la non création de compte. Toutes les informations renseignées par l'Utilisateur devront être exactes. Le Client peut renseigner un numéro de téléphone au choix : bureau et/ou portable et/ou domicile.

Lorsque l'Utilisateur crée un compte sur le Site, il reçoit un e-mail de confirmation de création de compte le jour même. Sarenza.com se réserve le droit de supprimer tout compte ne respectant pas les présentes conditions contractuelles.

III. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente définissent les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat via le site Internet de Sarenza www.sarenza.com, ci-après dénommées "le Client" et d'autre part la société Sarenza SA, ci-après dénommée « Sarenza.com ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

Prix des articles

Tous les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais d'expédition (voir paragraphe **Expédition et Livraison**)

La durée de validité des prix des articles proposés sur Sarenza.com est de 24 heures à compter de leur publication sur le site www.sarenza.com. Les articles seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Ils demeurent la propriété de Sarenza.com jusqu'au complet encaissement du prix par Sarenza.com. Ce prix est payable en totalité et en un seul versement.

Commande

Le client peut passer commande sur le site Internet www.sarenza.com ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 au : 0892 685 221 (0,34€ TTC/min, numéro accessible depuis la France métropolitaine).

Le processus de commande est le suivant :

- Choix des articles et ajout au panier
- Validation du contenu du panier
- Identification sur le site www.sarenza.com si le client n'est pas déjà identifié
- Choix du mode de livraison
- Choix du mode de paiement et acceptation des CGV
- Validation du paiement

Le client recevra un e-mail de confirmation de commande.

Le client pourra visualiser lors de ces différentes étapes le détail de sa commande et son prix total et corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

Sarenza.com se réserve la propriété des articles jusqu'au règlement complet de la commande, c'est-à-dire à l'encaissement du prix de la commande par Sarenza.com.

Sarenza.com se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

Toute commande vaut acceptation des prix et description des articles disponibles à la vente.

Sarenza.com s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité d'un ou plusieurs article(s) commandé(s), Sarenza.com s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais, et le cas échéant à le rembourser au plus tard dans les 30 jours suivant le paiement des sommes versées. La commande du client sera alors automatiquement annulée.

Sarenza.com se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification du fait que la personne qui a passé commande est bien la personne titulaire du compte Client et/ou des moyens de paiement utilisés, ceci afin d'éviter toute usurpation d'identité ou tout paiement frauduleux.

Expédition et Livraison

A l'exclusion des périodes de soldes, toute commande passée sur le site de Sarenza.com avant 14 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) sera préparée et expédiée le jour même, sous réserve de validation du paiement (voir paragraphe [Validation du paiement](#)).

Sarenza.com s'engage à préparer et expédier le jour même toute commande passée exclusivement via Relais Pickup Chronopost et payée sur le Site avant 19 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés), sous réserve de validation du paiement (voir paragraphe [Validation du paiement](#)), par tout Client dont l'adresse de livraison se situe dans un des 29 départements suivants : 02, 08, 10, 14, 27, 28, 41, 45, 50, 51, 52, 61, 53, 59, 60, 61, 62, 72, 75, 76, 77, 78, 80, 89, 91, 92, 93, 94, 95 (les modes de livraison Colissimo et Chronopost domicile ne sont pas concernés).

Sarenza.com s'engage à livrer les articles commandés et payés par le client dans les délais suivants :

Relais Pickup Chronopost :

- France métropolitaine : 24h à compter de l'expédition*
- Luxembourg : 24h à compter de l'expédition*

Colissimo : 48h à 72h à compter de l'expédition*, du lundi au samedi

Chronopost : 24h à compter de l'expédition, du lundi au samedi

* délai moyen constaté

Si lesdits articles n'ont pas été livrés dans un délai de 7 jours à compter de la date de livraison prévue lors de la commande, et si ce dépassement n'est pas dû à un cas de force majeure, le client pourra procéder à la résolution de la vente par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : Sarenza.com, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris.

Les sommes versées par le client lui seront alors intégralement restituées.

Le client dispose d'un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande afin de demander la résolution de la vente et le remboursement des articles au motif qu'il n'aurait pas été livré.

Aucune contestation de livraison ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

Le client est tenu de vérifier l'état des articles livrés.

Toute anomalie concernant les articles (avarie, article manquant par rapport au bon de commande, colis endommagé ou ouvert, article cassé, défectueux...) devra être impérativement indiquée dans les 3 jours suivant la livraison.

Pour toute livraison dans un Relais Pickup Chronopost, le Client devra vérifier le contenu du colis ainsi que l'état des articles au point Relais avant de signer tout bordereau de remise (papier ou électronique). Tout colis ouvert, incomplet, et/ou tout article endommagé ne devra pas être accepté par le Client. Le Client informera Sarenza.com du problème rencontré le jour même.

Livraison en France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre

Le client peut choisir parmi les 3 modes de livraison suivants :

- Colissimo suivi (livraison offerte par Sarenza),
- Relais Pickup Chronopost (livraison offerte par Sarenza, sans obligation d'achat auprès du commerçant sélectionné).
- Chronopost (service express facturé 10 euros, livraison du lundi au samedi).

Livraison au Luxembourg

Sarenza.com livre exclusivement en Relais Pickup Chronopost et offre au client les frais de livraison.

Paiement

France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre

Le paiement des achats s'effectue au choix du client :

- par carte bancaire : Visa, MasterCard, Carte Bleue, émises en France
- par chèque bancaire
- par PayPal

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine et libellé à l'ordre de Sarenza. Il est à adresser à Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris.

Les articles commandés sont alors réservés 5 jours à compter de la date de commande. Passé ce délai et à défaut de réception du chèque correspondant, Sarenza.com se réserve le droit d'annuler la commande du client. Le chèque lui sera alors renvoyé dès réception.

L'encaissement est réalisé à réception du chèque.

Le client a également la possibilité de choisir de régler ses achats avec une carte Ilicado. Il sera dans ce cas redirigé vers une page sécurisée extérieure à Sarenza afin de valider son paiement.

Le client bénéficiant d'un programme de fidélité externe à Sarenza pourra quant à lui régler ses achats selon le mode opératoire prévu par le partenaire concerné.

Aucun remboursement en numéraire ne sera effectué par Sarenza en cas de retour d'un ou plusieurs articles payés par carte cadeau. La carte correspondante sera automatiquement recréditée du montant correspondant par le partenaire concerné.

Luxembourg

Le paiement s'effectue par carte bancaire (Visa ou Mastercard) ou Paypal.

Validation du paiement

Le paiement est validé à réception du chèque en cas de règlement par chèque et à réception des compléments d'information demandés en cas de règlement par carte bancaire nécessitant des vérifications complémentaires (Voir paragraphe [Lutte contre la fraude à la carte bancaire](#)).

Enregistrement des coordonnées bancaires

Sarenza.com offre la possibilité au Client d'enregistrer ses coordonnées bancaires pour régler ses futurs achats plus facilement et plus rapidement sur le Site.

Pour ce faire, le Client doit :

- régler son dernier achat en euros et par carte bancaire sur le Site ;
- cocher la case « enregistrer mes informations pour mes prochains paiements » sur la page de paiement carte bancaire ;
- renseigner ses coordonnées (les données bancaires saisies sur la page de paiement sont cryptées et sécurisées);
- valider le paiement.

Une fois le paiement validé, les données relatives à la livraison (adresse et mode de livraison), à la facturation et à la carte bancaire utilisée sont enregistrées. Les coordonnées bancaires du Client ne sont pas conservées par Sarenza.com mais par notre prestataire de paiement sur des serveurs sécurisés.

Le Client peut souscrire à l'enregistrement de ses coordonnées bancaires et ainsi choisir de régler ses futurs achats en un clic par carte bancaire et en euros uniquement sur le Site sans avoir à renseigner de nouveau ses coordonnées bancaires.

Toutefois, le cryptogramme pourra être redemandé au Client pour des raisons de sécurité.

Il a à tout moment la possibilité de supprimer les données relatives à la carte bancaire enregistrée et/ou de rajouter une autre carte bancaire en cliquant sur le lien prévu à cet effet accessible sur le Site dans la rubrique « Mes moyens de paiement » présent dans « Mon Compte ». Le Client est ensuite redirigé sur une page sécurisée et peut ainsi visualiser la ou les carte(s) bancaire(s) enregistrée(s) sur les serveurs de notre prestataire de paiement.

Sarenza.com se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification du fait que la personne dont le compte bancaire est débité est bien celle qui a passé commande, ceci afin d'éviter tout paiement frauduleux (Voir [Lutte contre la fraude à la carte bancaire](#)).

Paiement trois fois par carte bancaire

Un paiement en 3 fois par carte bancaire uniquement est proposé aux clients fidèles de Sarenza.com. Le paiement en 3 fois est disponible sur le Site pour les commandes comprises entre 100 € TTC et 1.000€ TTC. Les échéances sont prélevées automatiquement. La première échéance inclut des frais de dossier de 4 € TTC et est prélevé à l'expédition de la commande. La deuxième échéance est prélevée 30 jours après la commande et la dernière échéance 60 jours après la commande. A titre d'exemple, pour une commande de 120 € TTC de produits, la première échéance s'élèvera à 44 € TTC (40 € + 4 € de frais de dossier) et les 2 suivantes seront de 40 € TTC.

Dans tous les cas d'impayés, les échéances restantes sont annulées et le montant demandé en recouvrement est égal à la totalité de la somme restante due par le Client. Si le Client décide d'exercer son droit de rétractation, Sarenza.com lui remboursera la totalité des sommes versées à l'exception des frais de dossier de 4 euros.

En cas de rupture d'un article dans une commande multi-produits, les échéances suivantes sont modifiées automatiquement.

En cas de rupture totale sur une commande payée en trois fois, la commande est annulée, le Client est remboursé à l'exception des frais de dossier de 4 euros et les échéances sont annulées.

En cas de retour d'un article dans une commande multi-produits, les échéances suivantes sont modifiées automatiquement.

En cas de retour de tous les produits d'une commande et après examen positif des produits par notre entrepôt, le Client est remboursé à l'exception des frais de dossier de 4 euros et les échéances sont annulées.

Un client ne pourra pas bénéficier du paiement en 3 fois s'il a déjà 2 commandes payées en 3 fois en cours de règlement.

Le paiement en 3 fois n'est pas possible dans le cas d'un échange de produit avec paiement, c'est-à-dire lorsque le produit échangé est plus cher que le produit d'origine.

Dans le cas où la carte bancaire du client expire avant la troisième échéance de paiement du paiement en trois fois plus 7 jours, la commande sera refusée par Sarenza.com.

Le paiement en 3 fois n'est pas disponible pour le paiement d'une carte cadeau.

Lorsqu'il est proposé, ce mode de paiement est indiqué sur la page de paiement de la commande.

Lutte contre la fraude à la carte bancaire

Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et Sarenza.com sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourront également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET, Service Informatique et Libertés, Traitements n° 773061 et n°1080905, 15 rue du Faubourg Montmartre, 75009 PARIS.

Sarenza.com se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires à la vérification du fait que la personne dont le compte bancaire est débité est bien celle qui a passé la commande, ceci afin d'éviter tout paiement frauduleux. Cette vérification pourra prendre la forme d'une demande de justificatifs d'identité et/ou de domicile et/ou de documents bancaires (RIB ou chèque annulé). L'absence de réponse du client à une demande de ce type dans un délai de 2 jours suivant la demande formulée par Sarenza.com entraînera automatiquement l'annulation de la commande concernée, et ce sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Sarenza.com aura également toute liberté de procéder à l'annulation directe d'une commande qui présenterait un ou plusieurs facteurs de risque d'utilisation frauduleuse de carte bancaire.

Echange, retour et remboursement

Délai pour retourner un article

Le client dispose d'un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation à compter de la date de réception de la marchandise sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Les modalités d'exercice de ce droit de rétractation sont mentionnés dans le paragraphe « Conditions d'échange et de retour » ci-dessous. Les frais de retour sont offerts par Sarenza.com à l'exception des frais découlant du mode de livraison Chronopost, service facturé 10 euros. Le client sera intégralement remboursé des sommes versées dès réception et vérification du retour de ses articles sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. Sarenza.com remboursera le Client en utilisant le même moyen de remboursement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client devra nous transmettre sa communication relative à l'exercice de son droit avant l'expiration du délai de rétractation.

Sarenza.com étend le droit de rétractation du client à 100 jours, sous réserve du respect des conditions énoncées dans les paragraphes ci-dessous.

Conditions d'échange et de retour pour remboursement

Le(s) article(s) retourné(s) doivent être neufs, non utilisés et dans leur boîte d'origine parfaitement intacte.

Tout échange ou retour doit faire l'objet d'une demande d'échange ou de retour à partir de la rubrique "Mon compte" du site www.sarenza.com.

Le client pourra effectuer une seule demande de retour ou échange en ligne par commande sur le site www.sarenza.com.

Si la commande du client comporte plusieurs articles et qu'il souhaite retourner plus d'un article, il devra sélectionner lors de cette demande de retour tous les articles qu'il souhaite échanger ou se faire rembourser.

Le client aura le choix entre deux modes de retour offerts par Sarenza lorsqu'il effectuera sa demande de retour en ligne. Ces modes de retour sont Relais Pickup Chronopost et Colissimo.

Le mode de retour validé par le client ne pourra être modifié par la suite.

En cas de deuxième demande de retour sur une commande, le client se verra proposer un retour gratuit en Relais Pickup Chronopost. Les articles retournés lui seront remboursés dès leur réintégration en stock.

Si le client venait à renvoyer des articles par un mode de transport non validé par Sarenza et supportait en ce sens des frais de retour, il ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part de Sarenza.com.

Expédition de la commande échange

Si le client a choisi de déposer son colis retour dans un Relais Pickup Chronopost en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet, sa commande échange sera expédiée dans les 48 heures suivant la prise en charge de ce retour par notre entrepôt. S'il a choisi de nous envoyer son colis retour en Colissimo, sa commande échange sera expédiée dans les 48 heures suivant la réintégration en stock des articles retournés.

Si le montant de la commande échange du client est supérieur au montant de sa commande initiale, il pourra payer la différence en ligne par carte bancaire ou PayPal ou par chèque à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris. L'expédition de la commande échange du client est conditionnée par la validation de ce règlement.

Si le montant de la commande échange du client est inférieur au montant de la commande initiale, Sarenza.com lui remboursera la différence :

- en 7 jours suivant la réception de son colis par notre entrepôt s'il a déposé son colis dans un Relais Pickup Chronopost en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet,
- dans les 5 jours suivant la réception de son colis retour à notre entrepôt s'il nous a renvoyé son colis via Colissimo.

Le client devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par La Poste ou le Relais Pickup Chronopost. En cas de perte du colis, aucun déblocage de commande, échange ou remboursement ne pourra être effectué sans cette preuve de dépôt.

Le client dispose d'un délai de 30 jours ouvrés à compter de la date de dépôt de son colis retour afin de formuler toute réclamation relative à son retour.

Aucune demande ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

Le client devra transmettre sa réclamation par e-mail via le formulaire de contact présent sur la page Service Client de Sarenza.com ou par courrier postal à envoyer à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris.

Etat des articles

Tous les articles retournés (chaussures, emballage d'origine, accessoires, notice...) devront être renvoyés parfaitement intacts.

À réception du colis, Sarenza.com jugera du parfait état de la marchandise retournée. Aucun retour ne sera accepté si les articles retournés ont été visiblement

utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages rendent les articles impropre à la vente. Si le retour est refusé par Sarenza.com, les articles seront alors retournés au client aux frais de Sarenza.com sans que le client puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les marchandises vendues.

Dans le cas d'un échange, si les articles retournés ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages les rendent impropre à la vente, Sarenza.com pourra exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du client.

Remboursement des retours

Sous réserve du respect de ces conditions de retour, Sarenza.com procédera au remboursement des articles retournés dans les 7 jours suivant la réintégration en stock des marchandises.

Aucun remboursement en numéraire ne sera effectué par Sarenza en cas de retour d'un ou plusieurs articles payés par carte cadeau. La carte correspondante sera automatiquement recréée du montant correspondant par le partenaire concerné.

Remboursement en 7 jours avec Relais Pickup Chronopost

Si le Client a déposé son retour dans un Relais Pickup Chronopost en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet, Sarenza.com s'engage à le rembourser dans les 7 jours suivant la prise en charge de son colis par notre entrepôt. Ce remboursement express s'effectue sous réserve du scan du code-barres figurant sur l'étiquette retour.

En cas de réception d'un colis retour dont le contenu ne serait pas conforme à la demande de retour ou dont les articles ne respecteraient pas les conditions de retour mentionnées ci-dessus, Sarenza.com se réserve le droit d'exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du Client.

Remboursement de 2 fois la différence

Si le client trouve moins cher ailleurs sur Internet, Sarenza.com s'engage à lui rembourser 2 fois la différence.

Ce remboursement est soumis à la réunion des conditions suivantes :

- Le prix signalé comme inférieur ne doit bénéficier d'aucune offre promotionnelle particulière.
- Les conditions de livraison doivent être identiques (article en stock, envoi gratuit en 48 heures en Colissimo ou 24h en Relais Pickup Chronopost sans montant minimum de commande).
- L'article doit être identique : neuf, même marque, même modèle, même matière, même couleur.
- Il doit être disponible dans la pointure achetée par le client sur le site sur lequel il est proposé à un prix inférieur.
- L'offre doit être faite par un site de droit français en euros.
- L'offre est limitée à un remboursement par personne et par article acheté sur le site Sarenza.com.
- L'offre ne porte pas sur :
 - les produits de déstockage ou les soldes proposés à la fois sur le site de Sarenza.com ou de tiers,
 - les articles proposés en tant que "bonnes affaires" ou "mini-prix" à la fois sur le site de Sarenza.com et de tiers,
 - les produits vendus sur les sites d'enchères ou d'annonces de particuliers,
 - les livraisons hors France Métropolitaine.
- Le montant du remboursement est limité à la valeur de l'article.
- Le calcul du montant à rembourser se fait sur la base du prix payé par le client après déduction éventuelle des réductions appliquées sur sa commande (code promotionnel ou bon d'achats).
- La demande de remboursement ne pourra être prise en compte dans le cas d'une erreur d'affichage tant sur le site de Sarenza.com que sur les sites affichant un prix manifestement erroné.

Modalités d'exercice du droit au remboursement

Le client doit adresser sa demande à Sarenza.com par le biais du formulaire de contact Service Client, dans les 3 jours suivant la date de son achat, en respectant la procédure suivante :

- indication dans son message de son numéro de commande Sarenza et de l'article concerné,
- transmission de l'adresse URL du site sur lequel est vendu l'article moins cher ainsi que de l'adresse URL de la fiche produit concernée.

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, et après expiration du délai de rétractation légal et confirmation par le client du fait qu'il conserve l'article concerné, Sarenza.com s'engage à rembourser au client 2 fois la différence de prix.

Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de 30 jours.

Il sera fait au choix de Sarenza.com par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation dans un délai de 30 jours à compter de la notification du remboursement.

Sécurisation des transactions

Service Client

Pour toute information ou question, le Service Client de Sarenza.com est joignable par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 au 01 71 25 00 56 (coût d'un appel national, numéro accessible avec un numéro de commande ou de retour) pour le suivi des commandes et des retours ; au 0892 685 221 (0,34€ TTC/min hors surcoût éventuel opérateur, numéro accessible depuis la France métropolitaine) pour toute autre question ; par e-mail via le formulaire de contact ; par courrier à adresser à Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris ; par fax à envoyer au 01 70 61 89 90.

Responsabilité

Sarenza.com est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution du contrat conclu avec le client.

Cependant, la responsabilité de Sarenza.com ne saurait être engagée pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat conclu en cas de force majeure, de survenance d'un fait imputable au client ou de tout inconvénient, dommage imprévisible et insurmontable inhérent à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le site Sarenza.com contient des liens hypertextes pouvant renvoyer vers d'autres sites web. La responsabilité de Sarenza.com ne saurait être engagée pour le contenu de ces sites web s'ils venaient à contrevenir aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Les photographies et illustrations accompagnant les produits sur notre site Internet n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité de Sarenza.com.

Garantie

Tous les articles proposés par Sarenza.com sont soumis à la garantie légale prévue par les articles L211-1 et suivants du Code de la Consommation et à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil.

Le client dispose d'un délai de 3 jours à compter de la réception du produit pour former toutes réserves ou réclamations pour non conformité apparente ou vice apparent des articles livrés, par e-mail via le [formulaire de contact](#) ; ou par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris.

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté cette formalité, les articles seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par Sarenza.com.

Si le vice apparent ou le défaut de conformité de l'article est avéré, Sarenza.com s'engage à procéder au remplacement de l'article ou à rembourser le client dans les plus brefs délais et à ses frais.

Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours.

Sarenza.com ne saurait être pour autant tenu pour responsable de la mauvaise utilisation et/ou de l'usage intensif des articles que pourrait en faire le client. De même, Sarenza.com ne saurait être tenu pour responsable du retour d'un produit concurrent et/ou non vendu sur le Site par le Client. Il incombe au Client de renvoyer le bon article.

Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur Sarenza.com sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du site de Sarenza.com est strictement interdite sauf accord préalable.

Ventes privées

Sarenza.com organise des ventes privées sur son site www.sarenza.com. Elles sont non cumulables avec une autre offre. La réduction s'applique automatiquement dans le panier.

Les modalités de commande, paiement des articles, livraison et retour sont telles que définies dans les paragraphes des présentes Conditions Générales de Vente.

Cartes cadeaux

Achat d'une carte cadeau

Le client peut acheter une ou plusieurs cartes cadeaux sur le site www.sarenza.com. Ces cartes cadeaux seront exclusivement utilisables sur le site www.sarenza.com.

Les cartes cadeaux ne peuvent bénéficier d'aucun code promotionnel lors de leur achat.

Les cartes cadeaux peuvent être payées par carte bancaire ou PayPal exclusivement.

Lors de la création d'une carte cadeau, le client devra saisir l'adresse e-mail du bénéficiaire de la carte cadeau. Cette adresse e-mail ne pourra être modifiée par la suite.

En cas d'erreur de saisie de l'adresse e-mail du ou des bénéficiaires d'une carte cadeau, le client émetteur pourra demander l'annulation totale ou partielle de sa commande. Le montant correspondant aux cartes cadeaux annulées lui sera alors intégralement remboursé selon le mode de règlement qu'il avait choisi lors de son achat.

Cette demande d'annulation pourra intervenir dans un délai maximum de trois mois à compter de la date d'émission de la carte cadeau (cette date d'émission est égale à la date d'envoi de la carte cadeau à son bénéficiaire).

Aucune demande d'annulation ne pourra être acceptée si la carte cadeau a été activée par son bénéficiaire. Une carte cadeau est considérée comme ayant été activée lorsque sa valeur a été portée au crédit du compte client bénéficiaire sous forme d'un bon d'achat cadeau.

Sarenza n'encourt aucune responsabilité en cas d'erreur dans l'adresse e-mail du destinataire d'une carte cadeau.

La carte cadeau est valable un an à compter de sa date d'envoi au bénéficiaire. Elle ne peut être échangée contre des espèces.

A défaut d'activation de la carte cadeau dans un délai d'un an à compter de sa date d'émission, le montant correspondant sera considéré comme définitivement acquis à Sarenza.

Sarenza se réserve le droit d'annuler toute commande de carte cadeau, bon d'achat cadeau ou commande d'articles payée au moyen d'un ou plusieurs bons d'achat cadeaux qui présenterait à ses yeux un risque de fraude.

Activation d'une carte cadeau – transformation en bon d'achat cadeau

Le bénéficiaire de la carte cadeau recevra un e-mail contenant un lien unique d'activation. Il devra cliquer sur ce lien unique afin de s'identifier sur le site www.sarenza.com s'il est déjà titulaire d'un compte Sarenza ou créer son compte Sarenza afin d'activer sa carte cadeau.

L'activation d'une carte cadeau aura pour effet de mettre le montant correspondant à la disposition de son bénéficiaire sous forme de bon d'achat cadeau.

Ce bon d'achat cadeau sera disponible dans le compte client du bénéficiaire et lui sera proposé dans son panier au moment de la validation de sa commande.

Le bon d'achat cadeau est valable un an à compter de la date d'émission de la carte cadeau. Il n'est ni sécable ni remboursable et ne peut être échangé contre des espèces.

En cas de retour d'un article payé au moyen d'un bon d'achat, Sarenza remboursera en priorité le complément monétaire éventuel puis réactivera sous forme de bon d'achat le montant payé avec le bon d'achat cadeau initial.

Lors de l'activation de sa carte cadeau, le bénéficiaire accepte notre politique de protection des données personnelles.

Offrir une carte cadeau

Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont soumises à la loi française. En cas de désaccord persistant sur l'application, l'interprétation et l'exécution des présentes, et à défaut d'accord amiable, tout litige relèvera des tribunaux compétents français.