

# Conditions générales d'utilisation et de vente Sarenza

Bienvenue sur le site [www.sarenza.com](http://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 reconnaissez avoir pris connaissance

## I. LES MENTIONS LEGALES

### EDITEUR

[Sarenza](#)

- Siège social : 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France
- RCS Paris : 480 188 507
- Capital social : 340.140,43€
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR06480188507
- Téléphone : 01 86 86 50 50
- 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 9 heures à 18 heures.
- Directeur de la publication : Stéphane Treppoz

### HEBERGEUR

[Claranet](#)

- Siège social : 118, 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](http://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 qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, 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](http://www.sarenza.com)
- Utilisateur : s'entend comme toute personne utilisant le site [www.sarenza.com](http://www.sarenza.com) ou l'un des services proposés sur celui-ci.
- Utilisateur identifié : s'entend comme toute personne utilisant le site [www.sarenza.com](http://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 secrets 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 possible afin de résoudre tout problème dans les meilleurs délais.

---

## 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 ».

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](http://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 et Commande

### Prix

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](http://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 (voir paragraphe « **Réserve de propriété** »).

### Commande

Le Client peut passer commande sur le site Internet [www.sarenza.com](http://www.sarenza.com) ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 au : 01 86 86 50 50.

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](http://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 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.

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

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 14 jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. 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 et des offres de fidélisation réservées aux Clients, 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).

\* à l'exception des commandes passées avec bpost pour lesquelles la limite est à 13h.

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 suivant les modes et les délais de livraison suivants :

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

- Colissimo suivi: 48h à 72h à compter de l'expédition\*, du lundi au samedi
- Relais Pickup Chronopost : 24h à compter de l'expédition\*
- Chronopost : 24h à compter de l'expédition, du lundi au samedi (service express facturé 5,99 euros, livraison du lundi au samedi).

Livraison au Luxembourg :

- Relais Pickup Chronopost: 24h à compter de l'expédition\*
- Bpost: 24h à compter de l'expédition\*

\* délai moyen constaté

Sarenza.com informe le Client que certains codes postaux ne sont pas éligibles à la livraison Chronopost domicile et Relais Pickup en 24 heures tels que les codes postaux corses, monégasques, et les principales îles métropolitaines à l'exception de l'île de France. Un message sera affiché lors de la sélection du mode de livraison sur le site.

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 ...) 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.

Tous les articles proposés par Sarenza.com sont soumis à la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil. (Voir paragraphe Garantie).

A l'exception du service express Chronopost en France métropolitaine, des frais de port seront facturés pour toute première commande passée sur le Site dont le montant total du panier, figurant en bas de la page récapitulative de commande, est inférieur à 30 euros (après déduction de toute remise commerciale éventuelle). Les frais de port seront précisés à l'Utilisateur lors de la validation définitive de sa commande. La livraison est offerte dès la deuxième commande.

---

## Paiement

Moyens de paiement

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
- par Paylib
- par carte cadeau : Illicado, PassCadeau, Spirit of Cadeau, CadoCarte

En cas de paiement par carte bancaire, le compte bancaire du Client sera débité lors de l'expédition de la commande.

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. Le chèque doit être obligatoirement libellé aux nom, prénom et adresse du Client ayant passé la commande sur le Site. A défaut, Sarenza.com se réserve le droit de refuser tout chèque non conforme et annulera la commande. 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 l'une des cartes cadeaux acceptées (illicado, PassCadeau, Spirit Of Cadeau, CadoCarte). Il sera dans ce cas redirigé vers une page sécurisée extérieure à Sarenza.com afin de valider son paiement. Si le solde de la carte cadeau ne suffit pas pour régler la totalité de la commande, le Client aura la possibilité d'effectuer un paiement complémentaire par carte bancaire.

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

Le Client bénéficiant d'un programme de fidélité externe à Sarenza.com pourra quant à lui régler ses achats selon le mode opératoire prévu 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**).

#### **Sécurisation des transactions**

Sarenza.com met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web et sur le site Internet <http://www.sarenza.com>. A ce titre, le site Internet utilise un module sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

## 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. 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.

---

## Paiement en trois fois par carte bancaire

Un paiement en trois (3) fois, par carte bancaire uniquement, est proposé aux clients sous conditions d'éligibilité.

Pour en profiter :

- le Client doit avoir créé un compte il y a plus de 2 mois
- le Client doit avoir passé une commande qui date de moins de 18 mois
- le Client ne doit pas avoir deux (2) commandes payées en 3 fois en cours de règlement.

Le paiement en 3 fois est disponible sur le Site pour les commandes comprises entre 80 € TTC et 1.000 € TTC. Les échéances sont prélevées automatiquement. La première échéance inclut des frais de dossier de 2 € TTC et est prélevée 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 € + 2 € 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 2 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 des sommes versées y compris les frais de dossier de 2 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 2 euros et les échéances sont annulées.

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.

---

## Echange, retour et remboursement

### **Droit de rétractation**

#### Conditions

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours à compter de la réception du produit. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### Effets de la rétractation

Vous devrez renvoyer le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat en utilisant l'étiquette de retour mise à votre disposition. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

#### Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous

Commandé le (1)/reçu le (1)

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

(1) Biffez la mention inutile.

#### **Retour jusqu'à 100 jours**

Chez Sarenza.com le Client a 100 jours à compter de la date d'expédition des articles pour retourner les articles, sous réserve du respect des conditions énoncées dans les paragraphes ci-dessous. Ce droit de retour sous 100 jours ne vient pas limiter les droits et garanties légaux.

#### 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](http://www.sarenza.com).

Le Client pourra effectuer une seule demande de retour ou échange en ligne par commande sur le site [www.sarenza.com](http://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.

En France, le Client aura le choix entre deux modes de retour offerts par Sarenza.com lorsqu'il effectuera sa demande de retour en ligne. Ces modes de retour sont Relais Pickup Chronopost et Colissimo.

Au Luxembourg, le Client pourra retourner son colis via le mode de retour bpost.

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

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

Si le Client souhaite retourner des articles issus de commandes différentes, il devra séparer lesdits articles dans des colis différents lors du renvoi. Tout retour d'articles issus de commandes différentes ne respectant pas cette condition ne pourra être traité selon les délais prévus par nos CGV.

#### Etat des articles

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

A 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 impropres 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 impropres à la vente, Sarenza.com pourra exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du Client.

#### **Remboursement**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Aucun remboursement en numéraire ne sera effectué par Sarenza.com en cas de retour d'un ou plusieurs articles payés par carte cadeau. La carte correspondante sera automatiquement recreditée du montant correspondant par le partenaire concerné.

#### Remboursement 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 dès dans un délai de 72 heures suivant la prise en charge de son colis par le transporteur. 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.

### **Exception**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, le Client ne peut exercer son droit de rétractation pour les articles suivants :

- Vernis ;
- Chaussettes ; collants ; protèges-pieds ;
- Sous-vêtements notamment brassières, boxer...
- produits d'entretien : aérosols...

Sarenza.com se réserve le droit de faire évoluer cette liste.

### **Expédition de la commande échange**

Si le Client a choisi de déposer son colis retour dans un Relais Pickup Chronopost ou dans un bureau de Poste via bpost 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 le transporteur. 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.

---

## **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,
  - es 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.

---

## 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 09h00 à 18h00 au 01 86 86 50 50;
- 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.

---

## Garantie

Tous les articles proposés par Sarenza.com sont soumis à la garantie légale prévue par les articles L 217-4, 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 de deux (2) ans pour faire valoir l'une ou l'autre de ces garanties. Pour le défaut de conformité, le délai court à compter de la délivrance. Pour les vices cachés, le délai court à compter de la découverte du vice.

Si le vice apparent, le défaut de conformité ou encore le vice caché de l'article, déclaré par le Client, le cas échéant est avéré, après expertise faite, Sarenza.com pourra procéder à la réparation ou au remplacement du Produit. En cas d'impossibilité, Sarenza.com se réservera le droit de rembourser le Client à ses frais.

Sarenza.com ne saurait être pour autant tenue 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.

Sarenza.com ne propose pas de garantie commerciale.

### **Article L 217-4**

*Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.*

### **Article L 217-5**

*Le bien est conforme au contrat :*

*1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :*

*- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*

*- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;*

*2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.*

### **Article L 217-12**

*L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.*

### **Article L 217-16**

*Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.*

---

## 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

## Réserve de propriété

Sarenza.com demeure propriétaire des marchandises jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

---

## 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](http://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](http://www.sarenza.com). Ces cartes cadeaux seront exclusivement utilisables sur le site [www.sarenza.com](http://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.com 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.com.

Sarenza.com 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](http://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.com 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

## Offre Marvin&Co

Sarenza.com met en place sur son site une modalité particulière de vente sur deux sélections de produits de sa marque Marvin&Co.

Cette offre est non cumulable avec les soldes ou toute offre promotionnelle en cours.

L'offre n'est valable que pour des produits issus de la même sélection.

Modalités de l'offre :

- Sélection ville : le premier produit est à 119€. Le deuxième produit est à 89€. Le troisième produit et les suivants sont à 104€. La sélection ville est accessible via le lien suivant : <http://www.sarenza.com/chaussures-ville-marvin-co>.

- Sélection détente : le premier produit est à 79€. Le deuxième produit est à 69€. Le troisième produit et les suivants sont à 74€. La sélection détente est accessible via le lien suivant : <http://www.sarenza.com/chaussures-detente-marvin-co>.

---

## Offre Accessoires

Sarenza.com met en place sur son site la modalité particulière de vente suivante : pour tout achat d'une paire de chaussures et d'un ou plusieurs accessoires, une remise de 10% s'opérera sur les accessoires. La remise s'effectuera automatiquement dans le panier du Client.

Cette offre est cumulable avec les soldes et toute offre promotionnelle en cours. Seuls les accessoires suivants sont concernés par l'offre : ceintures, chausse-pieds, tire-bottes, chaussettes, collants, produits d'entretien, semelles, soins et beauté des pieds.

---

## Code déontologique

Sarenza.com déclare respecter le code déontologique de la FEVAD dont elle est adhérente.

---

## Médiation

Selon les articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Sarenza.

Sarenza adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Sarenza, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de **cette plateforme européenne**. Vous pouvez consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation :

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm).

---

## 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.