

Vilkår & Betingelser

Nedenstående dokument (Vilkår og Betingelser) omhandler vilkår og betingelser for salg foretaget mellem folk, der ønsker at handle på Sarenzas website <http://www.sarenza.dk>, herefter henvist til som "kunden", og Sarenza S.A., hvis hovedkontor har beliggenhed på adressen 27-29 Rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankrig, registeret i Paris' erhvervs- og selskabsstyrelses register (Registre du Commerce et des Sociétés de Paris) under nummer 480 188 507, et aktieselskab med en registreret kapital på EUR 241.952,69, med momsnummer FR06480188507, herunder henvist til som "Sarenza.dk". Sarenza.dk er underlagt dansk lovgivning.

Disse betingelser gælder udelukkende ikke-kvote-belagte individer. Når du først har læst disse vilkår og betingelser, betragtes det som en enighed. Al brug af websitet betragtes også som en enighed i og accept af disse vilkår og betingelser.

Priser

Alle produktpriser er angivet i danske kroner og er inklusiv skatter, afgifter og moms, men inkluderer ikke levering, hvis dette er tilfældet (se paragrafen omkring leveringsomkostninger). Priserne er dagspriser. Sarenza.dk forbeholder sig retten til at tilpasse priserne til enhver tid uden varsel, eksempelvis i udsalgsperioder. Produkterne er faktureret i henhold til de gældende priser på købstidspunktet.

Kunden kan drage fordel af rabatkoder, som er udstedt af Sarenza.dk. Disse rabatkoder er underlagt specifikke betingelser, hvilke er indikeret i vilkårene omkring tilbuddet. Rabatkoder kan være underlagt en tidsbegrænsning og et minimumsbeløb for indkøbskurven, de gælder kun én gang og kan ikke kombineres med andre tilbud eller betingelser.

Bestilling

Kunden kan bestille på Sarenza.dk.

Sarenza.dk forbeholder sig retten til at annullere eller afvise enhver ordre fra en kunde, hvis der forekommer tvivl omkring en tidligere betaling, eller hvis der er mistanke om svindel.

For at foretage et køb på Sarenza.dk skal kunden igennem fem trin:

- Find en eller flere varer, læg dem i indkøbskurven og gå herefter til kassen.
- Vælg forsendelsesmetode.
- Indtast personlige oplysninger.
- Vælg betalingsmetode og godkend vores forretningsbetingelser.
- Kontroller, at alle oplysninger er korrekte på opsamlings siden, og godkend købet.

Sarenza.dk forpligter sig til at levere den valgte vare indtil lageret er tomt. I tilfælde af at en vare er udgået fra lager, vil Sarenza.dk refundere beløbet til kunden inden for 30 dage.

Når du handler med Sarenza.dk, indgås aftaler på dansk.

Når kunden har afgivet en ordre, modtager kunden en ordrebekræftelse via e-mail. Hvis kunden ønsker at se yderligere detaljer for sin ordre, kan de findes for aktuelle og tidligere ordrer ved at logge ind på kundens konto på Sarenza.dk og klikke: "Se mine ordrer og returnér en vare". Klik på ordrenummeret, hvorefter ordrebekræftelse og status for ordren vises. Det er ikke muligt at ændre i ordren, når den først er blevet bekræftet. Kundeservice hjælper med glæde med at guide eller gensende eventuelle bekræftelser. Kundeservice kan kontaktes via telefon på telefonnummer 78 77 01 50 eller via e-mail: kundeservice@sarenza.dk.

Kundeservice gør sit bedste for at besvare alle e-mails inden for én arbejdsdag.

Konkurrencer

Kunden kan deltage i konkurrencer uden at tilmelde sig nyhedsbrevet. Svaret sendes i stedet til kundeservice@sarenza.dk.

Betaling

Sarenza.dk tilbyder følgende betalingsmetoder:

- Kreditkort (MasterCard, Visa/Dankort og Visa)
- Paypal

Der tages ikke gebyr ved betaling på Sarenza.dk.

Beløbet hæves først på kundens konto, når pakken afsendes fra Sarenza.dk. Der kan aldrig trækkes et større beløb end det, kunden har godkendt ved købet. Sarenza.dk forbeholder sig ret til at verificere enhver information givet af kunden for at forhindre, at der forekommer svindel. Dette kan medføre, at Sarenza.dk anmoder kunden at indsende legitimation. Hvis kunden ikke reagerer på denne anmodning, vil ordren automatisk blive annulleret efter 7 dage.

Levering

Leveringsproces

Ordrer, der er bestilt på Sarenza.dk, bliver leveret til Danmark. Pakkerne leveres til privat- eller firmaadresse, posthuset eller i en pakkeboks.

**Fra d. 28/3/2017, påregnes leveringsomkostninger på alle ordrer, der ikke overstiger eller er på 200 DKK inkl. moms (Se vilkår og betingelser). Dette gælder ligeledes på alle ordrer, der købes via VIP-kampagner (Se vilkår og betingelser).

Ordrer vil blive afsendt fra vores lager i Frankrig samme dag.

Hvis ordren er bestilt:

- efter kl. 15
- i weekenden
- på en fransk helligdag

Så vil ordren blive afsendt næstkommende hverdag. Under udsalgperioder kan der forventes en ekstra hverdag. Der leveres ikke til Grønland og Færøerne.

Standardlevering:

Alle ordre afgivet inden kl 15.00 mandag til fredag på Sarenza.dk med hjemmelivering eller posthus, vil blive forberedt og afsendt samme dag med forbehold for, at betalingen er godkendt (se afsnit Validering af betalingen).

Levering med PostNord, på posthuset, i pakkeboks eller til privat- eller firmaadresse: Leveringstiden er mellem to og tre dage i hverdage, gældende fra pakkens afsendelsestidspunkt.

- Postnumre, der starter med følgende cifre, bliver i gennemsnit leveret inden for to dage: 00-36, 38-99
- Postnumre, der starter med følgende cifre, bliver i gennemsnit leveret inden for tre dage: 37

Levering foretages mandag til lørdag.

Ang. levering på posthus: For at kunne afhente sin pakke skal kunden fremvise ID.

Ang. levering i pakkeboks: For at kunne afhente sin pakke skal kunden bruge en kode, som PostNord sender via SMS eller mail

Ang. levering til en postadresse: Levering foretages mellem mandag og lørdag på den adresse, kunden har valgt. I tilfælde af at kunden ikke er hjemme, afleveres pakken på det nærmeste posthus. Kunden har nu 10 dage til at møde op og hente sin pakke ved fremvisning af ID.

Efter kundens bestilling vil kunden modtage en e-mail med tracking-informationer. Trackingen er dog først tilgængelig, når PostNord modtager pakken fra Sarenza, hvilket typisk sker inden for 1-3 hverdag. Når trackingen er aktiveret, kan kunden også følge sin ordre ved at logge ind på sin personlige profil og klikke på "Se mine ordrer" og herefter "Yderligere ordreinformationer" og til sidst klikke på "Følg min pakke".

Bytte, retur og refundering

Fortrydelsesret

Betingelser

Du har ret til at fortryde denne kontrakt uden at angive en begrundelse inden for en frist på 14 dage fra modtagelsen af produktet. For at anvende fortrydelsesretten, skal du meddele os din beslutning om fortrydelse af kontrakten ved entydig erklæring (f.eks. ved brev sendt med post eller e-mail). Du kan anvende standardfortrydelsesformularen, men det er ikke obligatorisk. For at sikre at fristen for fortrydelse bliver overholdt, er det tilstrækkeligt, at du sender din meddelelse inden udløbet af fortrydelsesfristen.

Fortrydelsens virkninger

Du skal sende eller aflevere genstanden uden unødigt forsinkelse, og under alle omstændigheder senest 14 dage efter at du har meddelt os din beslutning om fortrydelse af denne kontrakt ved at anvende den returetiket som er til din rådighed. Denne frist anses for overholdt såfremt du tilbagesender genstanden inden udløbet af fristen på 14 dage.

Vi påtager os udgifterne ved tilbagesendelse af genstanden.

Du bliver kun holdt ansvarlig for forringelse af genstanden som følge af anden behandling end den, der er nødvendig for at bestemme typen, karakteristika og korrekt anvendelse af genstanden.

Standardfortrydelesformular

Attention SARENZA S.A., 27-29 rue de Choiseul 75002 Paris - FRANCE:

Jeg/Vi (1) meddeler (1) hermed min/vores (1) fortrydelse af kontrakten vedrørende salg af genstanden (1) serviceydelsen (1) herunder

Bestilt den (1) /modtaget den (1)

Forbrugerens(nes) navn(e)

Forbrugerens(nes) adresse

Forbrugerens(nes) underskrift (alene såfremt denne meddelelse afgives i papirform)

Dato

(1) Streg det over som ikke er relevant.

Returnering op til 100 dage

Hos Sarenza.dk har kunden 100 dage, at regne fra varenes ekspeditionsdato, til at returnere varerne, i henhold til betingelser anført i nedenstående afsnit.

Denne 100 dages returret begrænser ikke de juridiske rettigheder og garantier.

Betingelser for bytte og returnering med henblik på refundering

De(n) returnerede vare(r) skal være ny(e), ubrugt(e) og intakt(e) og i den originale æske.

Ethvert bytte eller returnering skal ske som anmodning om bytte eller returnering fra rubrikken "Min konto" på hjemmesiden www.sarenza.dk.

Kunden kan kun gennemføre én online-anmodning om bytte eller returnering pr. ordre på hjemmesiden www.sarenza.dk.

Hvis kundens ordre indeholder flere varer, og denne ønsker at returnere mere end en vare, skal samtlige de varer der ønskes byttet eller refunderet vælges ved denne anmodning.

Kunden skal på hjemmesiden www.sarenza.dk bekræfte returnering via Postnord for gratis forsendelse (returudgifter betales af Sarenza.dk). Derved modtages en returetikette som kan printes.

Hvis kunden returnerer varer på en måde som ikke er godkendt af Sarenza.dk og afholder udgifter hertil, kan der ikke forventes nogen refundering fra Sarenza.dk's side

Hvis kunden ønsker at returnere varer som hidrører var andre ordrer, skal disse varer returneres i separate forsendelser. Al returnering af varer fra andre ordrer som ikke overholder denne betingelse, vil ikke blive behandlet inden for fristen fastsat i vores Generelle Salgsbetingelser.

Varenes tilstand

Alle returnerede varer (sko, originaleballage, tilbehør, brugsanvisning...) skal være returnet i fuldkommen intakt stand.

Ved modtagelse af forsendelsen, vurderer Sarenza.dk det returneredes tilstand. En returnering vil ikke blive accepteret, såfremt de returnerede varer bærer synligt præg af at være brugt eller beskadiget af kunden, og at denne brug eller disse skader medfører at varerne bliver usælgelige. Såfremt en returnering bliver afvist af Sarenza.dk, bliver varerne sendt tilbage til kunden på Sarenza.dk's regning uden at kunden kan gøre krav på nogen form for kompensation eller refundering, med undtagelse af en senere udnyttelse af garantien på de solgte varer

I tilfælde af bytte, hvor de returnerede varer bærer synligt præg af at være brugt eller beskadiget af kunden, og at denne brug eller disse skader medfører at varerne bliver usælgelige, kan Sarenza.dk udøve enhver form for dertil svarende indkrævning hos kunden.

Refundering

I tilfælde af fortrydelse af nærværende kontrakt, refunderer vi alle modtagne betalinger (med undtagelse af tillægsomkostninger som følge af at der er anvendt en anden forsendelsesmåde end den af os foreslåede billigste standardforsendelse) uden yderligere forsinkelse og, under alle omstændigheder, allersenest fjorten dage at regne fra dagen, hvor vi blev informeret om beslutningen om fortrydelse af nærværende kontrakt. Vi kan tilbageholde refunderingen indtil vi har modtaget genstandene eller indtil at du har sendt os dokumentation for genstandenes afsendelse, alt efter hvilken af disse der finder sted først. Vi refunderer ved anvendelse af det samme betalingsmiddel som du har anvendt til den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt er enig i et andet betalingsmiddel; under alle omstændigheder vil refunderingen ikke medføre nogle omkostninger for dig. Der vil ikke blive foretaget nogen tilbagebetaling i kontanter fra Sarenza.dk i tilfælde af, at en eller flere returnerede varer er betalt med gavekort. Det tilsvarende kort bliver automatisk krediteret med det tilsvarende beløb af den pågældende partner.

Refundering med Postnord

Hvis kunden har indleveret sin returvare ved et Postnord Posthus og har anvendt returetiketten til dette formål, forpligter Sarenza.dk sig til at refundere, såsnart at transportøren har overtaget forsendelsen. Denne ekspressrefundering sker i henhold til skanningen af strekkoden på returetiketten.

I tilfælde af modtagelse af en returforsendelse, hvor indholdet ikke er i overensstemmelse med returansøgningen eller hvor varerne ikke overholder betstemmelse anført ovenfor, forbeholder Sarenza sig ret til at udøve enhver form for dertil svarende indkrævning hos kunden.

Undtagelse

Af sikkerheds- og hygiejnegrunde, kan kunden ikke gøre sin fortrydelsesret gældende for følgende varer:

- Neglelak
- Sokker; strømper; footies;
- Undertøj særligt bh'er, boxershorts
- plejeprodukter: aerosoldåser...

Sarenza.dk forbeholder sig ret til at udvide denne liste.

Ekspedition af bytteordre

Hvis kunden beslutter sig for at indlevere returforsendelsen på en Postnord station og anvender etiketten til dette formål, bliver bytteordren ekspederet inden for 48 timer fra modtagelse af returvaren på vores lager.

Hvis kundens bytteordre udgør et større beløb end den oprindelige ordre, kan differencen betales online med betalingskort eller PayPal. Gennemførelsen af kundens bytteordre er betinget af betalingens validering.

Hvis kundens bytteordre udgør et mindre beløb end den oprindelige ordre, tilbagebetaler Sarenza.dk differencen inden for 7 dage efter modtagelse af forsendelsen på vores lager, såfremt forsendelsen er indleveret på en Postnord station med anvendelse af etiketten til dette formål.

Kunden skal opbevare Postnords kvittering for indlevering af forsendelsen. I tilfælde af forsendelsens bortkomst vil der ikke ske ordrefrigivelse, bytte eller refundering, medmindre denne dokumentation foreligger.

Kunden har en frist på 30 hverdage, at regne fra datoen for indlevering af forsendelsen, til at gøre krav på returneringen.

Efter udløbet af denne frist vil ingen krav blive accepteret.

Kunden kan returnere det købte produkt som er købt på www.sarenza.dk, hvis der ønskes at gøre brug af returretten.

Returnerer kunden ikke det korrekte produkt, sender Sarenza en mail hvori der står, at vi vil opkræve betaling for at returnere varen tilbage til kunden, og betalingsfristen er to måneder fra modtagelse af mailen.

Overholdes betalingsfristen ikke, forbeholder Sarenza sig retten til at eje og destruere varen, og Sarenza kan ikke holdes ansvarlig.

Desuden forbeholder Sarenza sig retten til at indgive en klage for tillidsbrud.

Reklamationsret

I forbindelse med reklamation bedes kunden altid kontakte kundeservice.

Hos Sarenza har man altid 24 måneders reklamationsret i overensstemmelse med Købeloven. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen afhængig af den konkrete situation.

Det er et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af en fejlagtig brug af varen eller anden skadeforvoldende adfærd.

Du skal reklamere inden for "rimelig" tid efter at du har opdaget manglen på varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Er reklamationen berettiget, tilbagebetaler Sarenza kundens (rimelige) fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage, og husk at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Det er meget vigtigt, at du i forbindelse med en reklamation altid kontakter kundeservice til at starte med.

Kundeservice

Har kunden behov for information eller har kunden nogle spørgsmål, kan Sarenza.dk's Kundeservice kontaktes på telefon mandag til fredag i tidsrummene 09:00-13:00 og 14:00-17:00 på telefonnummer: 78 77 01 50 og på e-mail: kundeservice@sarenza.dk. Sarenza.dk bestræber sig på at besvare alle henvendelser via e-mail inden for 24 timer i hverdage.

Kampagner

Sarenza.dk organiserer eksklusive produktsalg på Sarenza.dk-websitet. Disse kan ikke kombineres med andre tilbud. Rabatten er automatisk fratrukket i indkøbskurven. Proceduren for bestilling, betaling for varerne, levering og returnering er forudsat paragraferne inden for Vilkår & Betingelser for det aktuelle tilbud, som er beskrevet i dertilhørende pop-up-vindue på forsiden.

**De viste priser er ikke medregnet leveringsomkostninger. Disse vil blive pålagt ordreprisen og præciseres ved valget af leverandør og ved den endelige ordrebekræftigelse. Disse omkostninger betales af kunden.

Omkostningerne pålægges når: • Indkøbskurven indeholder mindst én (1) vare købt via en VIP-kampagne. • Indkøbskurven indeholder én eller flere andre vare(r), der ikke er købt via en VIP-kampagne på hjemmesiden.

Intellektuel Ejendomsret

Alle tekster, kommentarer, værker, illustrationer og billeder gengivet på Sarenza.dk er beskyttet af worldwide-copyright og intellektuel ejendomsret. I denne forbindelse og i overensstemmelse med bestemmelserne i loven omkring intellektuel ejendomsret, er gengivelse kun lovligt til privat brug. Enhver reproduktion, i hele eller dele, af Sarenza.dk er forbudt, uden dette på forhånd er aftalt med Sarenza.dk.

Ansvar

Billeder som er vist på Sarenza.dk-websitet er uden for kontaktforhold, så de ikke kan føres til Sarenza.dk's ansvar.

Sarenza.dk er ansvarlig for gennemførelse af den kontrakt, som er blevet aftalt med kunden.

Men Sarenza.dk kan ikke blive betragtet som ansvarlig for ikke at gennemføre kontrakten, hvis det er kundens misligholdelse eller force majeure-hændelser, hvilke ikke er afhængige af Sarenza.dk's indsats, såsom forstyrrelser på Internettet eller en Internetvirus.

Sarenza.dk-websitet indeholder hypertext-links, der omdirigerer til andre websites. Sarenza.dk kan ikke blive holdt ansvarlig for indholdet af disse websites, hvis de ikke respekterer den gældende franske og europæiske lovgivning.

Sarenza.dk har en forpligtigelse til kun at gøre sit bedste i alle faser angående tilgang til websitet, bestillingsprocessen, levering, kundetilfredshed og eftersalgsservice. Sarenza.dk kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle skader eller gener forbundet med at bruge websitet eller Internet-netværket, herunder en afbrydelse af tjenester, en ekstern indtrængen eller computervirus, eller for nogen anden hændelse, der anses som force majeure, som fastsat af retspraksis

Rekruttering og kandidater

De personlige indsamlede oplysninger behandles elektronisk i overensstemmelse med Data Protection Act fra den 6. januar 1978. Alle ansøgninger vil blive behandlet via Sarenza's rekrutteringsside via www.sarenza.dk. Sarenza er den organisation, som ansvarlig for denne proces, et aktieselskab registreret i Handels og selskabsstyrelsen i Paris under nummer 480 188 507 og hvis base er placeret på 27-29 Rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankrig. De modtagne oplysninger vil blive gemt udelukkende til brug i Sarenza og vil blive gemt i en periode på to år fra datoen for den endelige kontakt med ansøgeren. I overensstemmelse med Data Protection Act fra den 6. januar 1978 har ansøgere ret til at få adgang til, ændre, rette og slette alle oplysninger, der vedrører dem. Ansøgeren kan nægte at videregive sine kontaktoplysninger. Ansøgeren kan sende et brev med posten til Sarenza SA, Juridisk afdeling, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankrig for at få adgang til hans/hendes informationer. Enhver anmodning om at ændre personlige oplysninger skal indeholde ansøgerens navn, efternavn og postadresse. Anmodningen skal være underskrevet og skal angive en afsenderadresse. Et svar vil blive udstedt inden to måneder efter den dato, hvor anmodningen er modtaget i henhold til den officielle poststempel.

Sarenza kan ikke holdes til ansvar for kunders eventuelle misbrug og/eller forkerte brug af varer. Ligeledes kan Sarenza ikke holdes ansvarlig for returnering af en konkurrents produkt og/eller en vare, der ikke sælges hos Sarenza. Det er kundens ansvar at returnere den korrekte vare. Derfor vil Sarenza ikke refundere pengene for en vare, der ved en fejltagelse er returneret til Sarenza.

Gavekortet

Køb af gavekort

Kunden kan købe ét eller flere gavekort på Sarenza.dk-websitet. Disse gavekort kan kun anvendes på www.sarenza.dk.

Der kan ikke benyttes en rabatkode til at købe et gavekort.

Gavekort kan kun betales med kreditkort eller PayPal. Se afsnittet om betalingsmuligheder ovenfor.

Ved køb af gavekort bliver kunden bedt om at indtaste modtagerens e-mailadresse. Denne e-mailadresse kan ikke ændres.

Ved fejlangivelse af e-mailadresser til én eller flere modtagere kan kunden, som afsender gavekortet, anmode om en hel eller delvis annullering af ordren. Beløbet svarende til værdien af det annullerede gavekort vil blive tilbagebetalt via samme betalingsmetode, som blev anvendt ved købet.

Denne annulleringsanmodning skal være foretaget inden for en maximumsperiode på tre måneder fra den dato, gavekortet blev afsendt til modtageren.

En annulleringsanmodning vil ikke blive godkendt, hvis modtageren allerede har aktiveret gavekortet. Et gavekort betragtes aktiveret, når dets værdi er blevet overført til modtagerens konto som en værdikupon.

Sarenza.dk kan ikke holdes til ansvar ved fejlangivelse af modtagerens e-mailadresse.

Gavekortet er gyldigt i et år fra den dag, det er blevet afsendt til modtageren. Et gavekort kan ikke ombyttes til kontanter.

Hvis gavekortet ikke er blevet aktiveret inden for et år fra afsendelsesdatoen, bliver beløbet af gavekortet anset som tilhørende Sarenza.dk.

Sarenza.dk forbeholder sig retten til at afbryde alle gavekort eller bestilte varer, som er betalt med et eller flere gavekort, hvis det medfører en risiko for svindel.

Aktivering af gavekort

Modtageren af gavekortet modtager en e-mail, som indeholder et aktiveringslink. For at aktivere gavekortet skal modtageren klikke på linket og logge ind på sin konto eller oprette en konto på Sarenza.dk-websitet.

Aktiveringen af gavekortet gør, at gavekortets værdi bliver tilgængeligt på modtagerens konto.

Beløbet er tilgængeligt på kontoen og bliver automatisk tillagt indkøbskurven ved bestilling. Kunden skal blot afkrydse feltet for at anvende det ved bestillingen.

Gavekortet er gyldigt i ét år fra den dag, det er blevet afsendt til modtageren. Gavekort kan ikke opdeles, ej heller ombyttes til kontanter.

Ved returnering af varer som er betalt med et gavekort, vil Sarenza.dk tilbagebetale det anvendte beløb og genaktivere det beløb, som er betalt med gavekort.

Ved aktivering af et gavekort anses det som enighed med vilkårene om persondatabeskyttelse af modtageren.

Giv et gavekort

Reklamationsproces

modif sc Klager sendt til Sarenza.dk behandles hurtigst muligt, og der afsendes et svar med kvittering for modtagelse inden 14 dage fra modtagelsesdatoen.

Siden den 15. februar 2016 har Europa-Kommissionens online platform til bilæggelse af tvister været åben for offentligheden. Enhver forbruger, for hvem der opstår en tvist med en virksomhed der befinder sig på Unionens område, har mulighed for at indgive en anmodning om mægling via denne europæiske platform. Du kan også konsultere Europa-Kommissionens hjemmeside som er dedikeret til forbrugermægling:

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm