

Allmänna Villkor

Följande text (Allmänna Villkor) fastställer villkoren för försäljning mellan person som vill köpa på Sarenzas webbplats <http://www.sarenza.se>, nedan kallad "kunden" och Sarenza SA, med säte på 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, registrerat i Paris handels- och bolagsregistret med nummer 480 188 507, ett publikt aktiebolag med aktiekapital på EUR 296.366,70, med momsregistreringsnummer SE502072009901, nedan kallad "Sarenza". Sarenza omfattas av lagen för det land där huvudkontoret ligger, vilket är Frankrike, och följer EU:s lagstiftning.

När du har läst dessa villkor anses du acceptera de allmänna villkoren. Användandet av webbplatsen innebär också full överenskommelse av dessa villkor.

Pris

Alla priser anges i svenska kronor och inkluderar skatter och avgifter. Sarenza förbehåller sig rätten att ändra priserna när som helst utan förvarning, till exempel vid rea, och reserverar sig för eventuella prisändringar orsakade av prisändringar hos leverantörer eller felskrivningar. Produkterna faktureras enligt de priser som gäller vid den tidpunkt ordern godkännts. Beställda produkter förblir Sarenzas egendom till fullt mottagande av betalningen till Sarenza. Betalningarna måste göras i sin helhet i en enda betalning.

Kunden kan dra nytta av rabattkoder som erbjuds av Sarenza. Rabattkoder kan endast användas under de villkor som anges i samband med rabattkoden, detta kan gälla t.ex. giltighetstid, minimisumma, ej i samband med andra erbjudanden, eller andra villkor.

Beställning

Beställningar kan göras på Sarenza.se för leverans inom Sverige. Sarenza levererar även till övriga länder i hela Europa (förutom Malta och Cypern), vid beställningar från våra dedikerade webbsidor.

För att handla på Sarenza.se måste du vara 18 år eller ha målsmans tillstånd. Genom att acceptera våra Allmänna Villkor godkänner du att du tagit del av detta.

Beställningar görs på hemsidan eller över telefon från måndag till fredag mellan kl 10:00 till 13:00 och 14:00 till 18:00, på telefonnummer 02-0120 32 75 (gratis från fast telefon).

Beställningen görs i flera steg: val av produkt, storlek, färg och antal, registrering av kundinformation (namn, leveransadress etc.), val av leverans- och betalningsalternativ, och slutligen en bekräftelse på beställningen. När du har gjort en beställning på Sarenza får du en bekräftelse via e-mail med information om din beställning. Om det är något fel med beställningen eller om du vill ändra något i din beställning, vänligen kontakta kundtjänst snarast på 02-0120 32 75 (gratis från fast telefon) eller via e-mail till [**kundtjanst@sarenza.se**](mailto:kundtjanst@sarenza.se).

Under processen ombes kunden att bekräfta att han/hon har läst och godkänt de Allmänna Villkoren. Varje beställning ses därmed som en slutgiltig bekräftelse och godtagande av produktpris, produktbeskrivning och dessa Allmänna Villkor. Sarenza förbinder sig att leverera beställda varor tills dess att lagret är slut. I de fall en produkt är slutsåld kommer Sarenza att återbetala hela beloppet som kunden betalat inom 30 dagar.

Din beställning kan komma att bli föremål för kontroll. Din beställning kommer att skickas så fort beställningen gått igenom och validerats i denna kontroll. Sarenza förbehåller sig rätten att avbryta eller att avslå beställningar från kunder om det sedan tidigare finns en tvist angående betalning vid en beställning eller om kunden utför en risk.

Betalning

Sarenza.se erbjuder följande betalningsalternativ:

- Kortbetalning (Visa eller MasterCard)
- Paypal
- Klarna Faktura
- Klarna Konto

Sarenza erbjuder faktura- och delbetalning via vår partner Klarna. Faktura- och delbetalning baseras på vissa kriterier och är därför inte tillgängligt för alla beställningar och alla kunder. Dessa betalnings sätt är endast tillgängliga för hemleverans och förutsätter att leveransadressen och faktureringsadressen är desamma. Dessutom täcker de bara fysiska varor och kan därför inte användas vid köp av presentkort.

Vid faktura- och delbetalning samtycker kunden till Sarenzas allmänna villkor samt till Klarnas egna villkor ([**tillgängliga här**](#)). Kunden ombeds ange sitt personnummer vilket sedan skickas vidare till Klarna på ett säkert sätt. Detta gör att vissa personuppgifter kan laddas upp automatiskt. Efter att kunden godkänt all information, skickas formulären tillbaka till Klarna som utför en kreditupplysning på kunden. Genom att göra en beställning, samtycker kunden till att alla personuppgifter skickas till Klarna. Dessutom ger det rätt till Klarna att utföra en kreditupplysning innan kunden går vidare med beställningen.

Uppgifterna behandlas av Klarna som tillåter transaktionen eller ej enligt ett antal kriterier. Om transaktionen är godkänd, kommer en faktura eller ett dokument gällande en delbetalning skickas per e-post vid det tillfälle då beställningen skickas. Fakturan kommer aldrig skickas i pappersform med paketet. Om kunden har valt att betala med Klarna Faktura har denna 14 dagar på sig att betala sin order. Om kunden har valt betalning med Klarna Konto är betalningstakten avtalad mellan Klarna och kunden oberoende av Sarenza. Kundens faktura samt andra dokument relaterade till betalningen finns även tillgängliga på Klarnas hemsida www.klarna.com.

Vid en retur kommer alla betalningshandlingar uppdateras, annulleras eller en återbetalning att ske beroende på om kunden returnerar alla varor eller endast en del av sin order och om kunden redan har betalat sitt köp eller ej. Uppdateringen, annulleringen eller återbetalningen kommer att göras inom 14 dagar efter att Sarenza har mottagit paketet med varan/varor som återlämnas, dock ej om en tvist förekommit (t.ex. om varan är skadad av kunden).

Vid faktura- och delbetalning kan kunden bli ombedd att ange vissa personuppgifter som ej var nödvändiga när han/hon skapade sitt Sarenzakonto (t.ex. födelsedatum som inte är obligatoriskt att ange hos Sarenza men som behövs vid fakturabetalning). Personuppgifter som har samlats till fakturabetalningen och skickats vidare till Klarna kommer endast att användas i samband med en kreditkontroll som avgör om kunden är berättigad att betala med faktura eller ej. I detta fall kan Klarna, vid behov, utvärdera personuppgifterna och utbyta information med tredje part, såsom kreditupplysningsföretag. Personuppgifter kommer aldrig att lämnas ut till tredje part för reklam.

Mer information om Klarnas användning av personuppgifter finns tillgänglig på:

https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/policy/data/sv_se/privacy_statement.pdf

Säkerhet

Kortuppgifter lagras inte av Sarenza och all information hanteras med SSL-kryptering.

Sarenza förbehåller sig rätten att kontrollera de personuppgifter som kunden uppger vid betalning och att vidta de åtgärder som bedöms nödvändiga för att säkerställa att den person vars bankkonto som debiteras är samma person som gjort beställningen. Detta görs för att undvika bedrägeri och falska betalningar. Denna kontroll kan ske i form av en begäran om bevis för identitet och/eller adress och/eller bankhandlingar. Om kunden inte svarar på en sådan begäran från Sarenza inom två dagar, kommer beställningen i fråga automatisk att avbrytas.

Sarenza har också rätt att direkt avbryta en beställning som presenterar en eller flera riskfaktorer för bedrägeri.

Leverans

Kostander

Standardleverans är gratis**.

**Fraktkostad adderas på alla ordrar som inte överstiger 300 SEK inkl. moms. eller görs via VIP-kampajer.

Kunden är iformerad om och godkänner att en fraktkostnad adderas på alla ordrar som inte överstiger 300 SEK inkl. moms. eller görs via VIP-kampajer. Fraktkostnaden har redovisats för kunden vid val av leveranssätt och på den slutgiltiga orderbekräftelsen.

Dessa kostnader betalas av kunden.

Leveransalternativ 1: PostNord

Till postombud med PostNord:

Beräknad leveranstid är mellan 48 till 72 timmar, under vardagar, beräknat från avsändardatumet. På landsbygden eller i isolerade områden kan leveransen ta upp till 7 arbetsdagar.

- De postnummer som börjar med följande två första siffror har en uppskattad leveranstid på 2 dagar: 10-61, 63-82, 85 och 86.
- De postnummer som börjar med följande två första siffror har en uppskattad leveranstid på 3 dagar: 62, 83 och 84
- De postnummer som börjar med följande två första siffror har en uppskattad leveranstid på över 4 dagar: 94-99

Leveransalternativ 2: UPS

Med UPS till valfri adress:

Alla paket levereras med UPS direkt till dörren till den adress kunden uppgett vid beställning, till exempel hem eller till kontoret. Leverans sker någongång mellan kl 9:00 och 18:00, det är inte möjligt att i förväg veta exakt tid för leverans. Ett e-mail skickas till kunden innehållandes spårningsinformation och beräknad leverans. Den beräknade leveransdagen är inte bindande och kan variera beroende på oväntade händelser som inträffar under leveransen.

Förutom under reaperioder och perioder med exklusiva kunderbjudanden så kommer beställningar gjorda innan kl 12:00 måndag till fredag (exklusive röda

dagars i Frankrike) att hanteras och skickas samma dag. Beställningar gjorda på helger, röda dagar eller vardagar efter kl 12:00 kommer att skickas nästa vardag. Inga beställningar skickas på helger eller röda dagar. Kunden har rätt att häva köpet vid försenad leverans. Vid tillfället då kundens paket skickas från vårt lager, får kunden ett mail som konfirmerar att paketet har skickats och förklarar de allmänna villkoren.

UPS leveranstjänster kommer att genomföra tre leveransförsök. Om kunden inte är tillgänglig vid första försöket, kan budet lämna paketet till en granne eller till receptionen (om kunden inte uttryckligen har bett om ett annat alternativ till vår kundtjänst). Om ingen är tillgänglig för att ta emot paketet, lämnar budet en avi som ger kunden möjligheten att föreslå en ny leveranstid, eller att vänta på det andra leveransförsöket följande dag. Om kunden inte föreslår en ny tid, kommer budet tillbaka följande dag och dagen efter det, för att göra ytterligare två försök. Efter tre försök skickas paketet tillbaka till Sarenza och kunden får en återbetalning.

Leverans sker med UPS. Leverans sker normalt inom 2-4 vardagar. Denna tid kan variera något beroende på område. På landsbygden eller i isolerade områden kan leveransen ta upp till 8 dagar.

Returer, byten och återbetalning

Ångerrätt enligt lag

Enligt Distans- och hemförsäljningslagen har kunden alltid 14 dagars ångerrätt från dagen då varorna mottagits. Återbetalning kommer att ske då varan har nått vårt lager och har blivit undersökt, via samma betalningssätt som beställningen gjorts med. Återbetalningen kommer att ske inom 14 dagar från det att kunden utövat sin ångerrätt. Sarenza kan försena återbetalningen tills dess att vi mottagit varorna i vårt lager eller tills vi mottar ett bevis på att kunden har skickat varorna.

Om kunden vill utöva ångerrätten ska kunden skicka ett brev inom 14 dagar från det att varan levererats med ett meddelande om beslutet att frånträda avtalet till SARENZA, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankrike. Följande information måste nämnas i brevet:

Härmed meddelar jag mitt utträde ur avtalet:

Beställdes den ____/____/____ Mottagit den ____/____/____

Efternamn : _____

Tilltalsnamn : _____

Adress: _____

Signatur : _____

Datum : ____/____/____

Returer och byten

Vi på Sarenza vill att du ska känna dig trygg och därför ger vi våra kunder 100 dagars ångerrätt om du inte är helt nöjd. Detta gäller från det datum då beställningen gjordes. Endast varor som inte har använts kan returneras, med originaletiketter och i dess originalkartong. Kunden uppmanas att prova skorna under förhållanden som bevarar skornas originalskick (till exempel genom att prova skorna på rent underlag). Alla varor från en beställning måste returneras i ett och samma paket, och kunden kan endast utföra ett byte per beställning och per vara.

Alla returer görs direkt på Sarenza.se under "Gör en retur" på kundens profil. Kunden måste registrera returen på Sarenza.se innan han kan få sin returetikett som sedan ska skrivas ut och fästas på paketet.

Om returnerade varor är skadade eller inte är samma som varorna som beställdes kommer Sarenza kontakta kunden för att lösa problemet. Sarenza förbehåller sig rätten att, om nödvändigt, överlåta ärendet till en utomstående organisation och be om påföljder.

Kunden kan även i somliga fall be om ett byte. Byten kan endast ske av samma modell mot en annan storlek, färg eller material. Om kunden vill byta till en annan modell så måste han/hon göra en retur och sedan göra en ny beställning. Vid byten bjuder Sarenza även på den andra leveransen. Priset kan variera något mellan två artiklar av samma modell (till exempel mellan olika storlekar för barn), så vid byten till en annan storlek med lägre pris återbetalar Sarenza mellanskillnaden till kunden, medan vid byten till storlek med högre pris betalar kunden mellanskillnaden.

Reklamation

Om du upptäcker ett fel på varan du har beställt ber vi dig kontakta Sarenza så snart som möjligt, på telefon 020-120 32 75 (gratis från fast telefon) eller via e-mail kundtjanst@sarenza.se.

Kunden förväntas att vägra att ta emot paket som han/hon uppskattar är skadad vid leverans, så att paketet skickas tillbaka direkt till Sarenza. Om kunden ändå tar emot paketet, ska eventuella transportskada reklameras till Sarenza inom skälig tid från det felet upptäckts eller bort upptäckas, via e-post eller genom att skicka ett brev till följande adress: Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankrike. Om varor som har avböjts av kunden har visat sig vara skadade eller felutvecklade, kommer alla belopp som betalats av kunden att återbetalas i sin helhet. Denna återbetalning kommer att behandlas inom högst 14 dagar.

Alla artiklar som visas på Sarenza.se webbplats är föremål för den legala garantin som beskrivs i den franska civillagen (artikel 1641). Sarenza kan inte anses som ansvarig för missbruk av artiklar som kunden köpt.

Process

Alla returer, byten och återbetalningar görs direkt på Sarenza.se under kundens profil.

Sarenza erbjuder sina kunder gratis retur:

Vänligen gå till ditt Sarenza-konto, välj "Se mina byten och returer" och välj de modeller du vill returnera. Därefter har kunden 2 möjligheter att genomföra en retur:

Retur via postombud med PostNord

Efter att du har bekräftat din retur, vänligen skriv ut returetiketten och fäst på ditt paket. Om du inte har tillgång till skrivare kan du kontakta vår kundtjänst och be de skicka returetiketten till dig per post. Notera att du kan välja det postombud med PostNord du önskar.

Om du förväntar en återbetalning kommer denna att ske via samma betalningsmetod som din order betalades med efter att varan har nått Sarenzas lager och har verifierats. Denna återbetalning sker inom 14 dagar efter att kunden har utövat sin ångerrätt.

Om du förväntar en återbetalning och din ursprungliga order betalades med Klarna, återbetalas du direkt av Klarna, vid de fall då du redan har betalat din order. Om du vill genomföra ett byte med PostNord kommer den nya ordern att skickas inom 48 timmar från det att ditt byte har kommit till vårt lager.

Retur via UPS

Återbetalning sker direkt när varan har överlämnats till den valda transportören. Återbetalning sker via samma betalningssätt som beställningen gjorts med. Vid byten skickas den nya varan till kunden så fort den utbytta varan har mottagits i vårt lager.

Kundtjänst

Om du behöver mer information eller har några frågor, kontakta Sarenza.se Kundtjänst på telefon vardagar från kl. 10:00 till 18:00. på 02-0120 32 75 (gratis från fast telefon) eller via e-mail till: **kundtjanst@sarenza.se**. Vår Kundtjänst gör sitt bästa för att svara mail inom ett dygn (förutom helger).

Exklusiva erbjudanden

Sarenza organiserar exklusiva märkeserbjudanden på www.sarenza.se webbsida. Dessa kan inte kombineras med andra erbjudanden. Rabatten tillämpas automatiskt i varukorgen. Villkor för beställning, betalning, leverans och returer beskrivs i dessa Villkor.

******En leveransavgift adderas på alla ordrar som görs via VIP-kampanjer.

Ansvar

Sarenza.se har som skyldighet att göra sitt bästa i alla skeden när det gäller tillgång till webbplatsen, beställningsprocessen, leverans, kundservice och efter försäljningen. Sarenza.se kan inte hållas ansvarig för eventuella skador eller olägenheter p.g.a användandet av Internet, speciellt avbrott i tjänsten, externt intrång eller datavirus, eller för alla händelser som anses vara force majeure, i enlighet med rättspraxis.

Bilder som visas på Sarenza.se är inte avtalsenliga, därför är de inte vårt ansvar.

Sarenza ansvarar för att genomföra kontrakt som antogs med kunden. Sarenza kan dock inte anses som ansvarig för att inte verkställa avtalet i händelse av en kunds fel eller force majeure som är utanför Sarenzas kontroll, till exempel störningar i Internet-anslutningen eller virus på Internet.

Webbplatsen Sarenza.se innehåller hypertextlänkar som omdirigerar till andra webbplatser. Sarenza kan inte anses som ansvarig för innehållet på dessa webbplatser eller om de inte respekterar de franska och europeiska lagstiftningen.

Vid eventuell tvist följer Sarenza.se allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

Sarenza.se ansvarar inte för kundens missbruk och/eller olämpliga användning av varorna. Sarenza.se ansvara inte heller för returer av en vara som kommer från Sarenzas konkurrenter och/eller inte har sålts på Sarenzas hemsida. Vid dessa fall återbetalar Sarenza.se inte varorna. Kunden är därmed ansvarig för att returnera rätt vara.

Information om produktinformation

Vi strävar efter att visa produkterna så korrekt som möjligt, vi garanterar dock inte att bilderna återger produkternas exakta utseende. En viss färgskillnad kan förekomma beroende på bildskärm, fotokvalitet och upplösning.

Sarenza garanterar att alla märken som säljs på hemsidan är äkta.

Immateriella rättigheter

Alla texter, kommentarer, verk, illustrationer och bilder som återges på Sarenza.se skyddas av upphovsrätten och är immateriell egendom. I detta avseende och i enlighet med bestämmelserna i lagen om immaterialrätt är bara privat bruk tillåtet och under förutsättning av andra mer restriktiva bestämmelser i lagen om immaterialrätt. All reproduktion, helt eller delvis, av webbplatsen Sarenza.se är strängt förbjudet utan medgivande.

Erbjudande Marvin&Co

Sarenza har en specialkampanj på märket Marvin&Co. Erbjudandet kan inte kombineras med andra erbjudanden eller kampanjer.

Om kampanjen:

- Köp ett par fin skor för 1099 kr, få det andra paret för endast 799 kr. Vid köp av ett tredje eller fler par kostar de 999 kr. Alla fin skor som ingår i erbjudandet kan nås på följande länk: <http://www.sarenza.se/finskor-marvin-co>.

- Köp ett par casual skor för 749 kr, få det andra paret för endast 649 kr. Vid köp av ett tredje eller fler par kostar de 699 kr. Alla casual skor som ingår i erbjudandet kan nås på följande länk: <http://www.sarenza.se/casual-skor-marvin-co>

Erbjudande - Accessoarar

Sarenza.se implementerar ett speciellt erbjudande på sin hemsida. Vid köp av ett par skor och en eller fler accessoarar, får du -10% extra rabatt. Rabatten räknas ut automatiskt i din kundkorg.

Erbjudandet kan kombineras med andra erbjudanden och kampanjer. Följande accessoarar ingår i erbjudandet: skärp, skohorn, stövelknekt, strumpor, tights, skosulor, skovårdsprodukter, fotvårdsprodukter och skönhetsprodukter.