

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 085 092 79 13.

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 085 092 79 13 eller via e-mail till 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 informerad 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. Det är förutsatt att beställningen är genomförd före kl 15:00 från måndag till fredag (exklusive helgdagar) på vår hemsida Sarenza.se 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

dagar 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 mot 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.

Byte, retur och återbetalning

Ångerrätt

Villkor

Du har rätt att bryta detta kontrakt utan att ange anledning inom fjorton dagar från mottagandet av produkten. För att utnyttja ångerrätten ska du underrätta oss om att du valt att bryta detta kontrakt genom en entydig deklaration (till exempel via brev som skickas per post eller e-post). Du kan använda vår ångerblankett men det är inte obligatoriskt. För att tidsramen för ångerrätt ska respekteras räcker det med att du skickar ditt meddelande angående verkställande av ångerrätten inom fjorton dagar.

Konsekvenser av återkallelsen

Du ska skicka tillbaka eller återlämna produkten utan dröjsmål, eller senast inom fjorton dagar efter att du meddelat oss om ditt beslut om att bryta detta kontrakt, genom att använda returetiketten som finns till ditt förfogande. Denna tidsram anses vara respekterad om du skickar tillbaka produkten inom fjorton dagar.

Vi står för kostnader för returen.

Ditt ansvar avser om produkten tappat i värde till följd av andra hanteringar än de som är nödvändiga för att fastställa karaktär, egenskaperna och den goda funktionen av denna produkt.

Modell för ångerblankett

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

Jag/vi (1) intygar (1) härmed (1) att kontraktet för försäljningen av varan (1)/tillhandahållande av tjänst (1) nedan

Beställd den (1)/mottagen den (1)

Konsumentens/konsumenternas namn

Konsumentens/konsumenternas adress

Konsumentens/konsumenternas underskrift (bara om detta formulär skrivits på papper)

Datum

(1) Stryk onödig anmärkning

Retur upp till 100 dagar

Hos Sarenza har Kunden 100 dagar på sig att returnera produkterna från och med leveransdagen av artiklarna, med undantag för villkoren i paragrafen nedan. Den här returrätten inom 100 dagar begränsar inte rättigheterna eller de juridiska garantierna.

Villkor för byten och returer för återbetalning

Den returnerade varan ska vara ny, oanvänd och i sin originalförpackning som ska vara i oskadat skick.

Alla byten och returer ska vara föremål för en ansökan om byte eller retur som finns under rubriken "Mitt konto" på sajten www.sarenza.se.

Kunden kan göra en och samma ansökan för retur eller byte online för alla beställningar på webbsidan www.sarenza.se.

Om Kundens beställning innehåller flera artiklar och han önskar returnera mer än en artikel, ska han välja alla artiklar han önskar byta eller få återbetalade i denna returansökan.

Kunden får välja mellan två returalternativ som erbjuds av Sarenza.se när han gör sin returansökan online. De här returneringsvillkoren är UPS Standard och Postnord.

Kundens val av retursätt kan inte ändras senare.

Om Kunden skulle returnera varor med ett transportsätt som inte godkänts av Sarenza.se och därmed innebar avgifter för returen, har Kunden inte rätt att kräva återbetalning från Sarenza.se.

Om Kunden vill returnera artiklar som är föremål för olika beställningar ska Kunden skilja på dessa artiklar och returnera dem i olika paket. Returartiklar som är föremål för olika beställningar och som inte respekterar detta villkor kan inte behandlas enligt tidsramen i våra användarvillkor.

Artiklarnas tillstånd

Alla returnerade artiklar (skor, originalförpackning, accessoarer, bruksanvisningar...) ska skickas tillbaka helt oskadda.

Efter mottagandet av paketet, kommer Sarenza att bedöma om returvarorna är i perfekt skick. Ingen retur kommer att accepteras om de returnerade artiklarna tydligt har använts eller skadats av Kunden och om den här användningen eller skadorna har gjort att varorna inte går att sälja. Om returen avslås av Sarenza.se ska artiklarna returneras till Kunden på bekostnad av Sarenza utan att Kunden kan kräva någon ersättning eller rätt till återbetalning, med undantag för efterföljande utövande av sina garantierättigheter på de sålda varorna.

I fall av byte, om de returnerade artiklarna uppenbart har använts eller skadats av Kunden och om denna användning eller dessa skador gör att de inte kan

säljas, kan Sarenza.se utöva eventuella motsvarande återställningsåtgärder gentemot kunden.

Återbetalning

Om du skulle bryta detta kontrakt, återbetalar vi alla betalningar vi fått av dig (förutom extra kostnader som uppstått utifrån dina val, exempelvis ett leveranssätt som inte är det minst kostsamma och som inte följer standarden som vi erbjuder) utan långt dröjsmål och alltid inom fjorton dagar från och med dagen då vi informerats om att du valt att bryta detta kontrakt. Vi kan skjuta upp återbetalning tills vi har mottagit varan eller tills du har lämnat bevis på att varan levererats. Det valda datumet ska vara det första av dessa två alternativ. Vi utför återbetalningen genom samma betalningssätt som du har använt för den första transaktionen, om du inte uttryckligen anger ett annat betalningssätt; i vilket fall som helst innebär inte denna återbetalning några kostnader för er. Ingen återbetalning i kontanter kommer att utföras av Sarenza.se vid retur av en eller flera artiklar som har betalats med presentkort. Detta presentkort kommer automatiskt att krediteras av den aktuella partnern med motsvarande belopp.

Återbetalning via Postnord ombud eller UPS

Om Kunden har lämnat in sin retur hos ett Postnord ombud eller låtit UPS hämta det i hemmet och om Kunden har använt returetiketten som avses i detta syfte, åtar sig Sarenza.se att ersätta det så fort paketet tagits om hand av leverantören. Denna snabba återbetalning utförs om streckkoden syns på returetiketten.

Om innehållet i ett mottaget returpaket inte överensstämmer med returförfrågan eller artiklarna inte respekterar ovannämnda returvillkor, förbehåller sig Sarenza.se rätten att utöva lämpliga uppbördsåtgärder gentemot kunden.

Undantag

Av hygien- och säkerhetskäl kan Kunden inte använda sig av sin returrätt för följande artiklar:

- Nagellack;
- Strumpor; strympyor; fotskydd;
- Underkläder, särskilt bh, kalsonger...
- rengöringsmedel: aerosoler...

Sarenza.se förbehåller sig rätten att ändra denna lista.

Försändelse av bytesorder

Om Kunden har valt att lämna in sitt paket på ett Postnord ombud genom att använda returetiketteten som är avsedd i detta syfte kommer bytesordern skickas inom 48 timmar efter att returen omhändertagits i vårt lager. Om Kunden har valt att skickat oss sitt returpaket genom UPS, kommer bytesordern att skickas inom 48 timmar efter att de returnerade artiklarna har returnerats till vårt lagret.

Om summan för Kundens bytesorder är större än summan för den ursprungliga ordern (exklusive beställningar som gjorts av Klarna) kan Kunden betala skillnaden online med kreditkort eller PayPal. Försändningen av kundens bytesorder är mottaglig bekräftelsen av denna betalning.

Om summan för bytesorden är lägre än summan för den initiala beställningen, återbetalar Sarenza.se mellanskillnaden.

- inom 7 dagar efter att paketet mottagits av vårt lager, om paketet har lämnats hos ett Postnord ombud och om returetiketten till för detta ändamål har använts.
- inom 5 dagar efter att paketet mottagits av vårt lager, om paketet har skickats via UPS.

Vid retur via Postnord ska kunden behålla inlämningsbeviset för paketet som mottags av Postnords postombudt vid inlämning av paketet. Om paketet försvinner kan inte ordern avbrytas och inget byte eller återbetalning kan heller utföras utan detta inlämningsbevis.

Kunden har en 30-dagarsperiod, från inlämningsdatum av returpaketet, för reklamation relaterad till returen.

Ingen förfrågan kommer att accepteras efter den här tidsramen.

Kunden måste skicka sin reklamation via e-post och kontaktformuläret på kundtjänstidan på Sarenza.se eller med brev till följande adress: Sarenza, Service Client Suède, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, FRANCE.

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 085 092 79 13 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 - Accessoarier

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

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

Reklamationsprocess

Klagomål som skickas till Sarenza.se behandlas så snart som möjligt och svar som bekräftar att begäran har mottagits skickas inom 14 dagar från mottagandet.

Sedan 15 februari 2016 är EU:s tvistlösningsplattform öppen för allmänheten. Alla konsument har möjlighet att lösa e-handelstvister med ett företag inom EU genom att lämna in en förfrågan om medling via denna europeiska plattform. Du kan också titta på Europeiska kommissionens webbplats för konsumentförmedling: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm.