

# Conditions générales d'utilisation et de vente Sarenza

Bienvenue sur le site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch), 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 DU SITE INTERNET

Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle Sarenza

- Siège social : ZAC de la Moinerie, 10 impasse du Grand Jardin, 35400 Saint-Malo
- bureau administratif : 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris
- RCS Saint Malo : 480 188 507
- Forme sociale : S.A.S
- Capital social : 1.000.000 euros
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR06480188507
- Directeur de la publication : Jérôme Drianno

---

## II. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Tout accès et/ou utilisation du Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) implique le respect de l'ensemble des dispositions des présentes conditions générales et leur acceptation. Elles constituent donc un contrat entre la société Sarenza et l'Utilisateur / le Client.

---

### Définitions

Client : s'entend comme toute personne physique non commerçante âgée au moins de 18 ans et ayant commandé au moins une fois sur le Site. Le Client possède un compte client Sarenza.ch.

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 : <http://fr.sarenza.ch/> et <http://de.sarenza.ch/> ; ces deux domaines sont usuellement regroupés sous la dénomination [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch), utilisée dans les présentes CGV.

Utilisateur : l'Utilisateur s'entend comme toute personne utilisant le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) ou l'un des services proposés sur celui-ci.

Utilisateur identifié : l'Utilisateur s'entend comme toute personne utilisant le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) 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 ne pourra accéder à son compte qu'après identification à l'aide de son Identifiant et de son Mot de passe. L'Utilisateur est tenu de garder secret ses Identifiant et Mot de passe et ne doit pas les communiquer à un tiers.

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

---

## 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 promotionnel associé à un compte utilisateur dans le panier ;
- être informé des prochaines ventes privées et offres spéciales;
- 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 des données personnelles.

L'accès aux services inclut l'abonnement aux newsletters Sarenza.ch. 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.ch 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.ch](http://www.sarenza.ch), ci-après dénommées "le Client" et d'autre part la société SARENZA S.A.S., ci-après dénommée « Sarenza.ch ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

---

#### Prix des articles

Tous les prix sont indiqués en CHF toutes taxes comprises. Sarenza s'acquitte de la TVA suisse et des frais de douane directement auprès des organismes compétents ; le Client ne saurait donc en aucun cas être soumis à des droits de douane qui lui seraient réclamés au moment de la livraison de son colis.

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

---

#### Commande

Le Client peut passer commande soit directement sur le Site Internet [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch).

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.ch](http://www.sarenza.ch) si le Client n'est pas déjà identifié
- Choix du mode de livraison
- Choix du mode de paiement et acceptation des CGV
- Validation du paiement

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

Le contrat de vente n'est conclu que lorsque Sarenza confirme l'envoi de la marchandise par e-mail (confirmation de commande ou d'envoi) ou au plus tard par la livraison de la marchandise.

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

Sarenza.ch 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.ch.

Sarenza.ch 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.ch 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.ch s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais, et le cas échéant à le rembourser au plus tard dans les 30 jours suivant le paiement des sommes versées. La commande du Client sera alors automatiquement annulée.

Sarenza.ch se réserve le droit de vérifier les données personnelles communiquées par le Client et d'adopter toutes les mesures jugées nécessaires afin d'éviter toute fraude. Cette vérification pourra prendre la forme d'une demande de justificatifs d'identité et/ou de domicile récent.

---

## Expédition et Livraison

Les commandes passées sur le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) sont exclusivement livrées sur le territoire helvétique par les services de la Poste. En aucun cas le Client ne saurait demander de livraison à une adresse située dans les pays limitrophes. La livraison est offerte à partir de 79 CHF d'achat (montant total du panier figurant en bas de la page récapitulative de commande, après déduction de toute remise commerciale éventuelle).

En deçà de ce montant, les frais de livraison seront de 9,90 CHF.

Sarenza vise à la qualité de service suivante sur l'ensemble du territoire suisse :

- Préparation et expédition le jour même de toute commande passée sur le Site de Sarenza.ch avant 16 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés français), à l'exclusion des périodes de soldes et des offres de fidélisation réservées aux Clients, sous réserve de validation du paiement (voir paragraphe **Validation du paiement**)
- A compter de l'expédition, livraison en 48h à 72h sur l'ensemble du territoire

Ces délais sont exprimés en jours ouvrés et ne sont communiqués qu'à titre indicatif. L'entrepôt de Sarenza étant situé en France, ce délai est susceptible de varier en raison du passage en douane des colis livrés en Suisse.

Les colis sont livrés par la Poste ; en cas d'absence lors du passage du livreur, celui-ci pourra, à sa discrétion, déposer le colis du Client dans la boîte à lait ou lui laisser un avis de passage. Dans ce deuxième cas, le colis sera tenu à disposition du Client dans le bureau de Poste indiqué sur l'avis de passage pour une durée de 7 jours calendaires. A l'issue de ce délai et sans demande contraire de la part du Client, le colis sera renvoyé aux entrepôts de Sarenza en France. Sarenza ne saurait être tenu responsable en cas de vol dans la boîte à lait du Client.

Le Client dispose d'un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande afin de demander la résolution de la vente et le remboursement des articles au motif qu'il n'aurait pas été livré. Aucune contestation de livraison ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

Le Client est tenu de vérifier l'état du (des) colis et du (des) article(s) livrés.

Tout colis présentant des anomalies apparentes (avarie, article manquant par rapport au bon de commande, colis endommagé, colis ouvert, article endommagé, etc.) au moment de la livraison ou du retrait par le Client au point de retrait devra être refusé ou, en cas d'acceptation, faire l'objet de réserves auprès du transporteur et d'un signalement auprès de Sarenza.ch.

En cas d'acceptation du colis, le Client devra impérativement indiquer toute anomalie dans les trois (3) jours suivant la date de livraison ou de retrait auprès du transporteur et à Sarenza.ch en contactant le Service Client.

---

## Gestion des taxes lors du passage en douane

L'entrepôt de Sarenza étant situé en France, les colis à destination des clients suisses sont susceptibles d'être soumis à des droits de douane, et peuvent faire l'objet d'un contrôle en douane lors du passage de la frontière, à l'aller comme au retour.

Sarenza s'engage à régler directement auprès des autorités compétentes suisses toutes les taxes auxquelles sont soumis les articles mis en vente sur le Site (Taxe sur la Valeur Ajoutée suisse, droits de douane éventuels...). En aucun cas il ne sera demandé au Client le règlement de taxes complémentaires lors de la livraison de son colis sur le territoire suisse. Si une erreur informatique devait arriver, conduisant le Client à devoir régler des taxes au moment de la livraison, le Client signalera dans les meilleurs délais le dysfonctionnement à Sarenza, qui procédera au remboursement des sommes engagées (sur preuve du règlement du Client) et à la résolution du cas avec les autorités compétentes.

---

## Paiement

### Modes de paiement

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

- par carte bancaire : Visa ou MasterCard
- par PayPal
- PostFinance Card
- Paiement sur facture

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

## Validation du paiement

Le paiement est validé 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**).

La marchandise reste la propriété de Sarenza jusqu'au paiement total par le Client.

## Enregistrement des coordonnées bancaires

Sarenza.ch 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 CHF 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 les informations de sa carte bancaire (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 informations de la carte bancaire du Client ne sont pas conservées par Sarenza.ch mais par notre prestataire de paiement **Payline** sur des serveurs sécurisés.

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

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

Le Client 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 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 ci-dessous).

## Lutte contre la fraude à la carte bancaire

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

Sarenza 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 sur facture

SwissBilling facture ce service au client selon le mode d'envoi de la facture choisi :

- CHF 1,50 pour un envoi par email
- CHF 2,90 pour un envoi par courrier

NB : Les frais de SwissBilling ne seront intégralement remboursés qu'en cas de retour de tous les articles commandés.

Sarenza se réserve le droit de ne pas proposer l'option de paiement sur facture dans certains cas. Ainsi, pour bénéficier du service de paiement sur facture il faut notamment :

- être majeur;
- que l'adresse de facturation et l'adresse de livraison enregistrées sur le compte du client soient identiques et se situent en Suisse;

- que le montant du panier ne dépasse pas CHF 850.
- que le panier ne contienne pas de carte cadeau.

Le client ayant opté pour le paiement sur facture complète un formulaire sur le site et accepte les conditions générales d'utilisation de SwissBilling (disponibles [ici](#)) précisant notamment qu'un contrôle de solvabilité pourra être réalisé sur la base des informations personnelles transmises par Sarenza. Les informations personnelles du client sont transmises à SwissBilling de manière sécurisée et ne sont utilisées qu'aux fins du contrôle de solvabilité du client, ce que le Client accepte expressément, et en aucun cas à des fins publicitaires.

Selon le résultat de ce contrôle de solvabilité, Sarenza confirme la commande au client ou l'invite à sélectionner un autre mode de paiement.

En cas d'acceptation de la demande de paiement sur facture, le client dispose, à partir de la date d'émission de la facture, d'un délai de 30 jours calendaires pour régler sa facture.

Au-delà de ce délai de 30 jours, et en l'absence du règlement de la facture, le client sera mis en demeure par SwissBilling. Un premier rappel de paiement lui sera envoyé 50 jours après la date d'émission de la facture incluant des frais de rappel de CHF15,00.

Si malgré ce premier rappel, la facture n'était toujours pas réglée par le client, un deuxième rappel lui sera envoyé (70 jours après l'émission de la facture) incluant des frais de rappel de CHF25,00.

Enfin, si malgré ces deux rappels, la facture n'était toujours pas réglée par le client, SwissBilling pourra transférer la créance sur le client (y compris les frais de rappel et l'intérêt moratoire qui ne pourront dépasser 15% du montant de la facture) à la société Intrum à des fins de recouvrement.

En cas de retour partiel, le client recevra une nouvelle facture mise à jour. Dans le cas de retour de la totalité des articles commandés la facture sera annulée.

---

## Retour et remboursement

### **Délai pour retourner un article**

Sarenza offre à tous ses clients suisses un droit de rétractation de 30 jours à compter de l'expédition des articles, sous réserve du respect des conditions énoncées dans les paragraphes ci-dessous.

Les modalités d'exercice de ce droit de rétractation sont mentionnés dans le paragraphe «Conditions de retour pour remboursement» ci-dessous.

Les frais de retour sont offerts par Sarenza, sous réserve que le Client utilise le mode de retour proposé sur son Site.

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

**À titre exceptionnel, Sarenza prolonge les délais de retour pour la période des fêtes. Pour toute commande passée entre le 18/11/2024 à 16h00 et le 19/12/2024 minuit, le client dispose d'un délai de 45 jours à compter de la date d'expédition des articles pour retourner les biens sous réserve du respect des présentes.**

### **Conditions de retour pour remboursement**

Sarenza propose à ses clients la possibilité de retourner un ou plusieurs articles pour un remboursement.

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

Tout retour pour remboursement doit faire l'objet d'une demande de retour à partir de la rubrique "Mon compte" du Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch). Le Client pourra effectuer une seule demande par commande sur le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch).

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 se faire rembourser.

Les frais de retours sont offerts par Sarenza, sous réserve que le Client suive bien les modalités indiquées sur le Site au moment de la demande de retour. Le retour doit être pris en charge par la Poste et être envoyé par le moyen d'une étiquette de retour prépayée par Sarenza à la Poste.

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

Le Client devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par La Poste. En cas de perte du colis, aucun déblocage de 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 au Service Client de Sarenza à l'adresse : [serviceclient@sarenza.ch](mailto:serviceclient@sarenza.ch) ou par courrier postal à envoyer à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client Suisse, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris, France.

### Etat des articles

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

A réception du colis, Sarenza 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.

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 pourra exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du client.

### Exception

Pour des raisons d'hygiène, le droit de rétractation ne s'applique pas à certains produits qui auraient été déballés après la livraison. Dans ce cas précis, Sarenza serait ainsi en droit de refuser le remboursement dudit produit.

### Remboursement

En cas de rétractation de votre part du présent contrat et sous réserve du respect des conditions de retour, 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. Aucun remboursement en numéraire ne sera effectué par Sarenza.ch 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. En raison des délais interbancaires, le crédit effectif de la somme sur le compte du Client peut être décalé de quelques jours.

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 se réserve le droit d'exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du Client.

### Retour du bon produit

Le Client doit impérativement nous retourner le produit acheté sur le site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch), neuf et non porté, pour lequel il a exercé son droit de rétractation. Si le Client ne retourne pas le bon produit, Sarenza.com lui enverra un email l'invitant à le récupérer à ses frais, et ce dans un délai d'un mois à compter de la date de l'email. Passé ce délai, Sarenza.com se considérera propriétaire du produit et pourra en disposer à sa convenance (don à une association de son choix, par exemple). Sarenza ne saurait être tenue pour responsable du fait de toute action prise passé le délai d'un mois.

De plus, à défaut de restitution du bien objet du droit de rétractation, Sarenza.com se réservera le droit le droit d'intenter toute action de nature à préserver ses droits. Sarenza.com tient à rappeler que le délit d'escroquerie est puni par la loi (article L313-1 du code pénal). De même, constitue également un délit l'établissement d'attestation faisant état de faits matériellement inexacts ou le fait de faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié (article 441-7 du code pénal).

---

## Sécurisation des transactions

Sarenza 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.ch>. A ce titre, le Site Internet utilise un module sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

---

## Service Client

Pour toute information ou question, le Service Client de Sarenza.com est joignable : - par e-mail : [serviceclient@sarenza.ch](mailto:serviceclient@sarenza.ch) ou formulaire :

<https://fr.sarenza.ch/service-client> - par courrier : Sarenza, Service Client, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris - par téléphone : +33186860141- par Messenger. Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14 à 17h

---

## Responsabilité

Sarenza 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 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.ch contient des liens hypertextes pouvant renvoyer vers d'autres Sites web. La responsabilité de Sarenza ne saurait être engagée pour le

contenu de ces Sites web s'ils venaient à contrevenir aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

Sarenza fera tout son possible pour s'acquitter de ses obligations mais ne pourra pas être tenue pour responsable de retards ou de l'absence de livraison découlant de circonstances indépendantes de sa volonté, comme des grèves, guerres, catastrophes naturelles ou autres qui empêchent la production, le transport ou la livraison de produits. En cas de retard, Sarenza s'acquittera de ses obligations dès que possible et se réserve le droit de répartir les stocks de produits restants entre ses clients de manière équitable.

---

## Limitation de la responsabilité

Sans limiter la portée des présentes conditions générales de vente, aucune demande, quelle qu'elle soit, visant des produits livrés, la non livraison de produits ou autre ne peut dépasser le montant du prix d'achat des produits qui ont donné lieu à une demande de dommages et intérêts. En aucun cas, Sarenza ne pourra être tenue pour responsable de dommages indirects, fortuits ou consécutifs de quelque nature que ce soit (même si la naissance d'un tel dommage était connue ou aurait pu l'être par Sarenza) survenant en rapport avec ses produits, leur utilisation, leur vente ou le présent Site.

---

## Garantie

Le Client a l'obligation de vérifier l'état des articles achetés dès leur réception et ce, avant toute signature de bordereau papier ou électronique. Le Client ne devra pas accepter tout colis endommagé, spolié, en mauvaise état.

Le Client dispose d'un délai de 3 jours à compter de la réception du produit pour former toutes réserves ou réclamations pour non-conformité apparente ou vice apparent des articles livrés (défauts couleur, taille, pointure, couture, difformités, malformations des articles commandés, etc.), par e-mail à l'adresse [serviceclient@sarenza.ch](mailto:serviceclient@sarenza.ch) ; ou par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de la société : Sarenza, Service Client Suisse, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris, France.

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

Si le vice apparent ou le défaut de conformité de l'article est avéré, Sarenza s'engage à procéder au remplacement de l'article ou à rembourser le Client dans les plus brefs délais et à ses frais. Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours.

Sarenza ne saurait être pour autant tenu pour responsable de la mauvaise utilisation et/ou de l'usage intensif des articles que pourrait en faire le client. De même, Sarenza 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.

Si le Client découvre un défaut de conformité ou un vice caché, il doit le signaler à Sarenza par e-mail à l'adresse [serviceclient@sarenza.ch](mailto:serviceclient@sarenza.ch) ; ou par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de la société : Sarenza, Service Client Suisse, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris, France.

Sarenza se réserve le droit d'expertiser l'article défectueux à son entrepôt. Si le défaut ou le vice caché est avéré, Sarenza remboursera le Client (prix de l'article).

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

---

## Propriété intellectuelle

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur Sarenza 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.ch est strictement interdite sauf accord préalable.

---

## Ventes privées

Sarenza organise des ventes privées sur son Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch). 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.ch](http://www.sarenza.ch). Ces cartes cadeaux seront exclusivement utilisables sur le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le bénéficiaire de la carte cadeau recevra un e-mail contenant un lien unique d'activation. Il devra cliquer sur ce lien unique afin de s'identifier sur le Site [www.sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) s'il est déjà titulaire d'un compte Sarenza ou créer son compte Sarenza afin d'activer sa carte cadeau.

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

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

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

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

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

### Offrir une carte cadeau

---

## Droit applicable

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente sont régies par le droit suisse. 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 suisses.