

Ihr Vertragspartner

Sarenza SA
27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris
Frankreich

Geschäftsführer : Stéphane Treppoz

E-Mail : kontakt@sarenza.de

Sie erreichen unseren Kundenservice für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen:

Aus Deutschland:

per Telefon: 0800/ 627-05-09 (Mo-Fr 10-13 Uhr und 14-18 Uhr; kostenlos)

per Fax: 0322 1122-68-1818

per E-Mail unter: kundenservice@sarenza.de

Aus Österreich:

per Telefon: 0820/ 820-922 (Mo-Fr 10-13 Uhr und 14-18 Uhr; 0,14 EUR/Min. aus dem Festnetz)

per Fax: 0125/303-330-007

per E-Mail unter: kundenservice@sarenza.de

Eingetragen im Handelsregister des Registergerichtes Paris unter der Nummer: 480 188 507.

Umsatzsteuer-ID: FR06480188507

I. IMPRESSUM

Herausgeber der Website www.sarenza.ch ist das Unternehmen Sarenza S.A. mit Firmensitz unter der Adresse 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankreich, eingetragen im Handelsregister des Registergerichtes Paris unter der Nummer 480 188 507.

Die Sarenza S.A. wird in der Schweiz steuerlich vertreten durch das Unternehmen Inedita, mit Firmensitz unter der Adresse Chemin du Chêne 7D, 1020 Renens, Schweiz.

- Gesellschaftskapital: 340.140,43 Euro
- Schweizerische MWST-Nummer: CHE-455.515.416
- Kontakt:
 - Telefon: 0317 770 030 ; unsere Mitarbeiter stehen Montag bis Freitag von 10-18 Uhr zu Ihrer Verfügung.
 - E-Mail-Adresse: kundenservice@sarenza.ch
- Geschäftsführer: Stéphane Treppoz
- Server der Webseite: Claranet – 18, rue du Faubourg du Temple – 75011 Paris – Frankreich – 01.70.13.70.00

II. ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Durch den Zugriff auf die Webseite www.sarenza.ch und deren Nutzung nehmen Sie die vorliegenden allgemeinen Nutzungs- und Geschäftsbedingungen insgesamt an und verpflichten sich, diese zu achten. Sie stellen einen Vertrag zwischen dem Unternehmen Sarenza und dem Benutzer dar.

Begriffsbestimmungen

Kunde: Darunter wird jede natürliche Person (Nicht-Kaufmann) verstanden, die mindestens 18 Jahre alt ist und mindestens eine Bestellung auf der Website gemacht hat. Der Kunde besitzt ein Sarenza.ch-Kundenkonto.

Benutzername: Dies ist die E-Mail-Adresse, mit der sich ein Benutzer auf der Website identifiziert, um auf sein Konto zuzugreifen.

Kennwort: Dies ist die Zeichenfolge, die der Benutzer geheim halten muss und mit der er in Kombination mit seinem Benutzernamen auf sein Kundenkonto zugreifen kann.

Website: <http://fr.sarenza.ch/> und <http://de.sarenza.ch/>; diese beiden Domänen werden in der Regel unter der Bezeichnung www.sarenza.ch zusammengefasst, die in den vorliegenden AGB verwendet wird.

Benutzer: Als Benutzer wird jede Person bezeichnet, die die Website www.sarenza.ch oder einen der auf dieser Website angebotenen Services benutzt.

Angemeldeter Benutzer: Als angemeldeter Benutzer wird jede Person bezeichnet, die die Website www.sarenza.ch oder einen der auf dieser Website angebotenen Services benutzt und ein Sarenza-Konto besitzt.

Bedingungen für den Zugriff auf die Website und deren Nutzung

Die Website ist kostenlos für jeden Benutzer zugänglich, der über einen Internetzugang verfügt.

Der Benutzer identifiziert sich durch Eingabe seines Benutzernamens und seines Kennwortes, um auf sein Konto zuzugreifen. Der Benutzer ist verpflichtet, seinen Benutzernamen und sein Kennwort geheim zu halten und darf diese nicht an Dritte weitergeben.

Das Unternehmen Sarenza setzt alle verfügbaren Mittel ein, um den Zugriff auf die Website jederzeit rund um die Uhr sicherzustellen, kann jedoch nicht für sämtliche Probleme oder Funktionsstörungen der Website, die den Zugriff auf die Website und/oder auf die verschiedenen Services verhindern, verantwortlich gemacht werden.

Erstellung des Kontos

Der Benutzer hat die Möglichkeit, ein Konto auf der Website zu erstellen, wenn er auf folgende Services/Angebote zugreifen und diese nutzen möchte:

- Zugriff auf die Seite „Meine Favoriten“ und/oder Hinzufügen von Artikeln zu den Favoriten
- Zugriff auf die Seite „Geschenkkarte“ und Aktivierung einer Geschenkkarte
- Zugriff und Aktivierung eines Aktionscodes, der mit einem Benutzerkonto im Warenkorb verbunden ist
- Informationen über kommende VIP-Sales und Sonderangebote
- Abgabe einer Bewertung für einen Artikel
- Einrichten einer Benachrichtigung für ein Produkt und/oder eine Marke
- Aufgeben einer Bestellung

Durch Erstellen seines Kontos akzeptiert der Benutzer die vorliegenden ANG/AGB und unsere Datenschutzerklärung.

Der Zugriff auf die Services umfasst auch das Abonnement der Sarenza.ch-Newsletter. Angemeldete Benutzer haben jederzeit die Möglichkeit, die Informationen zu ändern, die sie erhalten möchten, oder das Newsletter-Abonnement zu beenden, indem sie auf den entsprechenden Link unten im Newsletter klicken. Dieser Link ist auch auf der Website im Bereich „Mein Konto“ verfügbar.

Nur natürliche Personen, die mindestens 18 Jahre alt sind, können ein Konto auf der Website erstellen. Jeder Benutzer kann nur ein Sarenza-Konto erstellen.

Alle Felder im Formular zum Erstellen eines Kontos müssen ausgefüllt werden, mit Ausnahme der Felder, die als fakultativ gekennzeichnet sind. Wenn in einem obligatorischen Feld keine Angabe gemacht wird, kann kein Konto erstellt werden. Alle vom Benutzer gemachten Angaben müssen richtig sein. Der Kunde kann eine Telefonnummer seiner Wahl angeben: Geschäftlich und/oder Mobiltelefon und/oder Privat.

Nach Erstellen eines Kontos auf der Website erhält der Benutzer am selben Tag eine E-Mail mit einer Bestätigung der Kontoerstellung. Sarenza.ch behält sich das Recht vor, Kundenkonten zu löschen, die die vorliegenden Vertragsbedingungen nicht erfüllen.

III. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen definieren die für Verkaufsgeschäfte geltenden Bedingungen, die einerseits zwischen der Person, die einen Kauf über die Sarenza-Website www.sarenza.ch macht, nachstehend der „Kunde“, und andererseits dem Unternehmen Sarenza SA, nachstehend „Sarenza.ch“, abgeschlossen werden. Diese Bedingungen betreffen ausschliesslich natürliche Personen, die Nicht-Kaufleute sind.

Preis der Artikel

Alle Preise sind in CHF einschliesslich aller Steuern angegeben. Sarenza zahlt die schweizerische Mehrwertsteuer und die Zollgebühren direkt an die zuständigen Behörden; für den Kunden fallen daher in keinem Fall Zollgebühren an, die zum Zeitpunkt der Lieferung seines Pakets verlangt werden.

Die auf [Sarenza.ch](http://www.sarenza.ch) angebotenen Preise sind 24 Stunden ab ihrer Veröffentlichung auf der Website www.sarenza.ch gültig. Die Artikel werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Registrierung der Bestellungen geltenden Preise in Rechnung gestellt. Sie bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Preises an Sarenza.ch Eigentum von Sarenza.ch. Dieser Preis ist in voller Höhe in einer einzigen Zahlung zu entrichten.

Bestellung

Der Kunde kann seine Bestellung entweder direkt auf der Website www.sarenza.ch oder telefonisch von Montag bis Freitag von 10-18 Uhr unter der Rufnummer 0317 770 030 aufgeben.

Der Bestellvorgang läuft in folgender Weise ab:

- Auswahl von Artikeln und Hinzufügen zum Warenkorb
- Bestätigung des Inhalts des Warenkorbs
- Anmeldung auf der Website www.sarenza.ch, falls der Kunde noch nicht angemeldet ist
- Auswahl der Lieferart
- Auswahl der Zahlungsart und Annahme der AGB
- Validierung der Zahlung

Der Kunde erhält eine E-Mail mit einer Bestellbestätigung.

Der Kunde kann in den verschiedenen Schritten des Bestellvorgangs die Einzelheiten seiner Bestellung und den Gesamtpreis sehen und eventuelle Fehler korrigieren, bevor er die Bestellung bestätigt, um seine Annahme zum Ausdruck zu bringen.

Sarenza.ch behält sich das Eigentum an den Artikeln bis zur vollständigen Bezahlung der Bestellung vor, d. h. bis zum Eingang des Preises für die Bestellung bei Sarenza.ch.

Sarenza.ch behält sich das Recht vor, Bestellungen eines Kunden, mit dem ein Rechtsstreit betreffend der Zahlung einer früheren Bestellung besteht oder Bestellungen, die nach Ansicht von Sarenza.ch ein Risiko irgendwelcher Art darstellen würden, zu stornieren oder abzulehnen.

Durch Ihre Bestellung erklären Sie sich mit den Produktpreisen und -beschreibungen einverstanden.

Sarenza.ch verpflichtet sich, über die Website eingehende Bestellungen zu erfüllen, solange der Vorrat reicht. Sollten einer oder mehrere der bestellten Artikel nicht verfügbar sein, verpflichtet sich Sarenza.ch, den Kunden baldmöglichst darüber zu informieren und eine eventuell geleistete Zahlung spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zurückzuerstatten. Die Bestellung des Kunden wird dann automatisch storniert.

Sarenza.ch behält sich das Recht vor, die durch den Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten zu überprüfen und alle Massnahmen zu ergreifen, die zur Verhinderung von Betrug für notwendig erachtet werden. Diese Überprüfung kann die Anforderung der Vorlage eines Identitätsnachweises und/oder eines Wohnsitznachweises umfassen.

Versand und Lieferung

Die über die Website www.sarenza.ch aufgegebenen Bestellungen werden ausschliesslich in die Schweiz durch die Dienste der Schweizerischen Post versendet. In keinem Fall kann der Kunde eine Lieferung an eine Adresse in einem der Nachbarländer verlangen. Die Lieferung erfolgt kostenfrei ohne Mindestbestellwert.

Sarenza strebt folgende Servicequalität im gesamten Staatsgebiet der Schweiz an:

- Vorbereitung und Versand am selben Tag bei Eingang der Bestellung auf der Website Sarenza.ch vor 16 Uhr von Montag bis Freitag (ausgenommen französische Feiertage), unter Ausschluss des Zeitraums des Ausverkaufs, der exklusiven Kundenangebote und vorbehaltlich Validierung der Zahlung (siehe Abschnitt [Validierung der Zahlung](#))
- Lieferung 48 bis 72 Stunden nach Versand in der gesamten Schweiz

Diese Lieferfristen sind in Werktagen gezählt und unverbindlich. Da sich das Lager von Sarenza in Frankreich befindet, können diese Fristen abhängig von der Zollabfertigung der in die Schweiz gelieferten Pakete abweichen.

Die Pakete werden durch die Schweizerische Post zugestellt; wenn der Empfänger bei Anlieferung des Pakets nicht anwesend ist, kann der Zusteller nach eigenem Ermessen das Paket des Kunden im Milchkasten deponieren oder eine Benachrichtigung hinterlassen. Im letzteren Fall wird das Paket 7 Kalendertage lang in der Poststelle für den Kunden bereit gehalten, die auf der Benachrichtigung angegeben ist. Nach Ablauf dieser Frist und ohne Vorliegen einer anderslautenden Bitte des Kunden wird das Paket an das Lager von Sarenza in Frankreich zurückgeschickt. Sarenza übernimmt keine Haftung für den Fall eines Diebstahls aus dem Milchkasten des Kunden.

Der Kunde kann innerhalb einer Frist von 60 Tagen ab dem Versanddatum der Bestellung die Auflösung des Kaufvertrags und eine Rückerstattung für die Artikel mit der Begründung fordern, dass er keine Lieferung erhalten hat. Nach Ablauf dieser Frist werden Beanstandungen bezüglich der Lieferung nicht mehr angenommen.

Der Kunde ist verpflichtet, den Zustand der gelieferten Artikel zu prüfen. Sämtliche Unregelmässigkeiten, die die Artikel betreffen (Beschädigung, auf dem Lieferschein aufgeführter fehlender Artikel, beschädigtes oder offenes Paket, defekter oder beschädigter Artikel usw.) müssen unbedingt innerhalb von 3 Tagen nach Lieferung gemeldet werden.

Verwaltung der Steuern bei der Zollabfertigung

Das Lager von Sarenza befindet sich in Frankreich. Für die für Schweizer Kunden bestimmten Pakete fallen Zollabgaben an und diese können bei der Zollabfertigung bei der Hin- und bei der Rücksendung einer Zollkontrolle unterzogen werden.

Sarenza verpflichtet sich, alle für die auf der Website verkauften Artikel fälligen Steuern direkt an die zuständigen Schweizer Behörden abzuführen (Schweizer Mehrwertsteuer, eventuell anfallende Zollabgaben usw.). In keinem Fall wird vom Kunden die Zahlung weiterer Steuern bei Lieferung seines Pakets in die Schweiz verlangt. Wenn ein Computerfehler auftritt, der dazu führt, dass der Kunde Steuern bei der Lieferung begleichen muss, benachrichtigt der Kunde Sarenza so bald wie möglich über diese Fehlfunktion. Sarenza wird dann die gezahlten Beträge (gegen Nachweis der Zahlung durch den Kunden) erstatten und den Fall mit den zuständigen Behörden lösen.

Zahlung

Zahlungsarten

Der Kunde hat die Möglichkeit, aus verschiedenen Zahlungsarten zu wählen:

- Kreditkarte: Visa oder MasterCard
- PayPal
- PostFinance Card
- Zahlung auf Rechnung

Bei der Rücksendung von einem oder mehreren Artikeln, die mit einer Geschenkkarte bezahlt wurden, leistet Sarenza keine Rückerstattung des Kaufpreises. In diesem Fall wird der entsprechende Betrag durch den betreffenden Partner automatisch wieder der jeweiligen Karte gutgeschrieben.

Validierung der Zahlung

Die Zahlung wird bei Eingang der zusätzlichen Informationen, die bei der Zahlung mittels Kreditkarte angefordert werden und zusätzlich überprüft werden müssen, validiert (siehe Abschnitt **Bekämpfung von Kreditkartenbetrug**).

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung durch den Kunden Eigentum von Sarenza.

Speicherung von Bankdaten

Sarenza.ch bietet Kunden die Möglichkeit, ihre Bankdaten zu speichern, um künftige Einkäufe auf der Website einfacher und schneller zu gestalten. Um dies zu ermöglichen, muss der Kunde:

- seinen letzten Einkauf auf der Webseite in CHF und per Kreditkarte getätigt haben
- auf der Seite der Zahlung mit Kreditkarte die Option „Diese Informationen für meine zukünftigen Bestellungen speichern“ aktivieren
- seine Kreditkartendaten angeben (alle Angaben, die auf der Zahlungsseite eingegeben werden, sind verschlüsselt und sicher)
- die Zahlung validieren

Sobald die Zahlung validiert wurde, werden die Details zur Bestellung (Anschrift und Lieferart), zur Rechnung und zur verwendeten Kreditkarte aufgezeichnet. Die Kreditkartendaten des Kunden werden nicht von Sarenza.ch, sondern von unserem Zahlungsanbieter **Payline** auf gesicherten Servern gespeichert.

Der Kunde kann der Speicherung seiner Kreditkartendaten beim Zahlungsprozess zustimmen und somit zukünftige Einkäufe mit einem Klick per Kreditkarte in CHF ausschliesslich auf der Website tätigen, ohne erneut seine Bankdaten einzugeben.

Die Prüfnummer der Kreditkarte kann aus Sicherheitsgründen weiterhin abgefragt werden.

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, durch Klicken auf den dafür vorgesehen Link im Bereich „Meine Zahlungsarten“ unter „Mein Konto“ vorhandene Kreditkartendaten zu löschen und/oder eine neue Kreditkarte hinzuzufügen. Der Kunde wird dann auf eine sichere Seite weitergeleitet und kann dort auf dem Server unseres Zahlungsanbieters seine angegebenen Kreditkartendaten einsehen.

Sarenza behält sich das Recht vor, die durch den Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten zu überprüfen und alle Massnahmen zu ergreifen, die für notwendig erachtet werden, um sicherzustellen, dass die Person, deren Bankkonto belastet wird, mit der Person, die die Bestellung aufgegeben hat, übereinstimmt. Dies dient der Verhinderung von Zahlungsbetrug (siehe **Bekämpfung von Kreditkartenbetrug**).

Bekämpfung von Kreditkartenbetrug

Sarenza behält sich das Recht vor, die durch den Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten zu überprüfen und alle Massnahmen zu ergreifen, die für notwendig erachtet werden, um sicherzustellen, dass die Person, deren Bankkonto belastet wird, mit der Person, die die Bestellung aufgegeben hat, übereinstimmt. Dies dient der Verhinderung von Zahlungsbetrug. Diese Überprüfung kann die Anforderung der Vorlage eines Identitätsnachweises und/oder eines Wohnsitznachweises und/oder von Bankdokumenten (Bankverbindung) umfassen. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 2 Tagen auf eine entsprechende Anforderung von Dokumenten durch Sarenza reagiert, leitet Sarenza automatisch die Stornierung der entsprechenden Bestellung ein, ohne jede Möglichkeit späterer Reklamationen.

Sarenza steht es auch frei, eine Bestellung, die einen oder mehrere Risikofaktoren für eine betrügerische Verwendung von Kreditkarten aufweist, direkt zu stornieren.

Zahlung auf Rechnung

Dieser Service wird dem Kunden durch Swissbilling je nach Wahl der Zustellmethode der Rechnung wie folgt berechnet:

- CHF 1,50 für einen Versand per Email
- CHF 2,90 für einen Versand per Post

Bitte beachten Sie: Diese Gebühren werden Ihnen vollständig zurückerstattet, falls Sie alle Artikel der Bestellung retournieren.

Sarenza behält sich das Recht vor, die Zahlung per Rechnung in bestimmten Fällen nicht anzubieten. Des Weiteren müssen nachfolgende Bedingungen erfüllt sein, damit der Service der Zahlung per Rechnung in Anspruch genommen werden kann:

- Sie müssen volljährig sein;
- Die Rechnungsadresse muss mit der im Kundenkonto registrierten Lieferadresse identisch sein und sich in der Schweiz befinden;
- Der Warenkorb darf einen Wert von CHF 850 nicht überschreiten;
- Der Warenkorb darf keine Geschenkkarte beinhalten.

Der Kunde, der sich für die Zahlung per Rechnung entschieden hat, füllt ein Formular auf der Seite aus und akzeptiert die allgemeinen Nutzungsbedingungen von SwissBilling (einsehbar [hier](#)), die besagen, dass eine Bonitätsprüfung basierend auf den durch Sarenza übermittelten persönlichen Informationen durchgeführt werden kann. Die persönlichen Informationen des Kunden werden auf gesicherter Weise an SwissBilling übermittelt und werden nur zu Zwecken der Bonitätsprüfung des Kunden, welche der Kunde explizit akzeptiert, verwendet und keinstenfalls für Werbezwecke.

Je nach Ergebnis der Bonitätsprüfung bestätigt Sarenza dem Kunden die Bestellung oder lädt ihn dazu ein, eine andere Zahlungsmethode zu verwenden.

Falls die Bezahlung per Rechnung akzeptiert wird hat der Kunde ab Ausstellungsdatum der Rechnung 30 Kalendertage Zeit, um die Rechnung zu begleichen.

Nach der Frist von 30 Tagen und falls die Rechnung nicht beglichen wurde erhält der Kunde eine Zahlungserinnerung durch SwissBilling. Eine erste Mahnung mit einer Mahngebühr von CHF 15,00 wird ihm 50 Tage nach Rechnungsstellung zugesandt. Falls trotz der Erinnerung die Rechnung noch nicht beglichen wurde, wird dem Kunden eine zweite Mahnung mit einer Mahngebühr von CHF 25,00 zugesandt (70 Tage nach Rechnungsstellung). Falls der Kunde trotz dieser zwei Zahlungserinnerungen die Rechnung immer noch nicht beglichen hat, behält sich SwissBilling das Recht vor, die Forderung gegenüber dem Kunden (darin eingeschlossen die Mahngebühren und die Verzugszinsen, die 15% des Rechnungsbetrags nicht überschreiten dürfen) an die Caisse Juridique Suisse zur Eintreibung weiterzuleiten.

Im Falle einer Retoure oder eines Umtauschs der Artikel aus der ursprünglichen Bestellung erhält der Kunde eine neue aktualisierte Rechnung mit der Ausnahme folgender Fälle:

- der zu zahlende Betrag bleibt trotz des Umtauschs gleich
- es werden alle Artikel der Bestellung zurückgeschickt.

Umtausch, Rücksendung und Rückerstattung

Frist für Rücksendung eines Artikels

Sarenza bietet seinen Schweizer Kunden ein Rückgaberecht an, das ab dem Zeitpunkt der Lieferung 100 Tage lang gilt, vorbehaltlich der Einhaltung der nachstehend dargelegten Bedingungen.

Die Einzelheiten der Ausübung dieses Rückgaberechts sind unten im Absatz „Bedingungen für die Rücksendung zum Umtausch oder zur Rückerstattung“ aufgeführt. Die Rücksendungskosten werden von Sarenza übernommen, sofern der Kunde die auf der Website genannte Rücksendungsmethode verwendet. Dem Kunden wird der von ihm bezahlte Betrag nach Eingang und Prüfung der Rücksendung der Artikel ohne ungebührliche Verzögerung und spätestens 7 Tage nach Rücknahme der Artikel in das Lager zurückerstattet. Sarenza erstattet dem Kunden den Betrag unter Verwendung der Zahlungsart, die auch für die ursprüngliche Transaktion verwendet wurde.

Damit die Rückgabefrist als eingehalten gilt, muss der Kunde seine Mitteilung zur Ausübung seines Rechts vor Ablauf der Rückgabefrist an uns übermitteln.

Bedingungen für die Rücksendung zum Umtausch oder zur Rückerstattung

Sarenza bietet seinen Kunden die Möglichkeit der Rückgabe von einem oder mehreren Artikeln im Umtausch gegen ein ähnliches Produkt (andere Grösse und/oder Farbe) oder gegen Rückerstattung des Kaufpreises an.

Die zurückgesendeten Artikel müssen neu und ungetragen in dem unbeschädigten Originalkarton zurückgesendet werden.

Für jede Rücksendung zum Umtausch oder zur Rückerstattung muss ein Rücksendeantrag im Bereich „Mein Konto“ auf der Website www.sarenza.ch gestellt werden. Der Kunde kann einen einzigen Antrag pro Bestellung auf der Website www.sarenza.ch stellen.

Wenn die Bestellung des Kunden mehrere Artikel umfasst und er mehr als einen Artikel zurücksenden möchte, muss er beim Stellen des Rücksendeantrags alle Artikel auswählen, die er umtauschen bzw. für die er eine Rückerstattung haben möchte.

Die Kosten für die Rücksendung übernimmt Sarenza, sofern der Kunde die auf der Website angegebene Vorgehensweise für das Stellen eines Rücksendeantrags einhält. Die Rücksendung muss über die Schweizerische Post erfolgen, unter Verwendung eines von Sarenza bei der Post vorfrankierten Retouren-Etiketts.

Wenn der Kunde Artikel unter Verwendung eines nicht von Sarenza validierten Beförderungsmodus zurücksendet und dabei die Kosten für die Rücksendung trägt, kann er keine Rückerstattung dieser Kosten durch Sarenza verlangen.

Der Kunde muss den Nachweis über die Einlieferung des Pakets aufbewahren, den er von der Post erhält. Bei Verlust des Pakets kann ohne Vorlage des Einlieferungsscheins kein Umtausch und keine Rückerstattung erfolgen.

Der Kunde hat eine Frist von 30 Arbeitstagen ab dem Datum der Einlieferung seines Rücksendungspakets, um eine Beanstandung bezüglich seiner Rücksendung zu melden.

Nach Ablauf dieser Frist werden keine Beanstandungsmeldungen mehr angenommen.

Der Kunde muss seine Beanstandung per E-Mail an den Kundenservice von Sarenza unter folgender Adresse richten: kundenservice@sarenza.ch oder per Post an folgende Adresse: Sarenza, Service Client Suisse, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankreich.

Zustand der Artikel

Alle zurückgesendeten Artikel (Schuhe, Originalverpackung, Accessoires, Hinweise usw.) müssen vollständig unbeschädigt sein.

Bei Eingang des Pakets beurteilt Sarenza den einwandfreien Zustand der zurückgesendeten Ware. Eine Rücksendung wird nicht angenommen, wenn die zurückgesandten Artikel durch den Kunden sichtbar benutzt oder beschädigt wurden und diese Nutzung oder diese Schäden dazu führen, dass der Artikel nicht mehr verkauft werden kann. Wenn Sarenza die Rücksendung ablehnt, werden die Artikel auf Kosten von Sarenza wieder an den Kunden zurückgesendet, ohne dass der Kunde eine Entschädigung oder ein Rückgaberecht einfordern kann, mit Ausnahme der späteren Ausübung seiner Garantierechte auf die verkauften Waren.

Im Falle eines Umtauschs kann Sarenza alle entsprechenden Rückforderungsmassnahmen gegenüber dem Kunden einleiten, wenn die zurückgesandten Artikel durch den Kunden sichtbar benutzt oder beschädigt wurden und diese Nutzung oder diese Schäden dazu führen, dass der Artikel nicht mehr verkauft werden kann.

Versand der Umtauschbestellung

Wenn der Kunde seinen Artikel gegen einen ähnlichen Artikel umtauschen möchte (andere Farbe und/oder Grösse) kann er dies unter Verwendung des auf der Website angebotenen Umtauschantragsformulars tun.

Die Umtauschbestellung wird spätestens innerhalb von 48 Stunden (Arbeitstage) nach Rücknahme der durch den Kunden zurückgesandten Artikel in das Lager versendet.

Wenn der Betrag der Umtauschbestellung des Kunden höher als der Betrag der ursprünglichen Bestellung ist, kann der Kunde die Differenz online mit Kreditkarte (Visa/Mastercard), PayPal oder bezahlen. Der Versand der Umtauschbestellung des Kunden ist abhängig von der Validierung dieser Zahlung.

Wenn der Betrag der Umtauschbestellung des Kunden niedriger als der Betrag der ursprünglichen Bestellung ist, erstattet Sarenza dem Kunden die Differenz innerhalb von 7 Tagen nach Versand der Umtauschbestellung.

Rückerstattung für Rücksendungen

Vorbehaltlich der Einhaltung der Rücksendebedingungen nimmt Sarenza die Rückerstattung für die zurückgesandten Artikel innerhalb von 7 Tagen nach Einlieferung des Rücksendungspakets bei der Post vor. Die zwischen den Banken geltenden Fristen können die tatsächliche Gutschrift auf dem Konto des Kunden um einige Tage verzögern.

Bei der Rücksendung von einem oder mehreren Artikeln, die mit einer Geschenkkarte bezahlt wurden, leistet Sarenza keine Rückerstattung des Kaufpreises. In diesem Fall wird der entsprechende Betrag durch den betreffenden Partner automatisch wieder der jeweiligen Karte gutgeschrieben.

Bei Eingang eines Rücksendungspakets, dessen Inhalt nicht mit dem Rücksendeantrag übereinstimmt oder bei dem die darin enthaltenen Artikel nicht die oben genannten Bedingungen für die Rücksendung erfüllen, behält sich Sarenza das Recht vor, alle entsprechenden Rückforderungsmassnahmen gegenüber dem

Kunden einzuleiten.

Der Kunde muss ausschliesslich das Produkt, das er auf der Website www.sarenza.ch erworben hat und wofür er sein Widerrufsrecht geltend gemacht hat, zurückschicken. Wenn der Kunde nicht das richtige Produkt zurückschickt, wird Sarenza ihm eine E-Mail senden, in der der Kunde drum gebeten wird, die falsch zurückgeschickten Artikel auf eigene Kosten abholen zu lassen. Sarenza gibt dafür eine Frist von einem Monat ab Erhalt der E-Mail vor. Nach dieser Frist behält Sarenza sich das Recht vor die Artikel in Besitz zu nehmen und zu zerstören. Sarenza kann dann für die Zerstörung nicht verantwortlich gemacht werden.

Darüber hinaus behält sich Sarenza das Recht vor, eine Beschwerde wegen Vertrauensbruch einzureichen, sollte die Rückgabe der vom Rücktrittsrecht betroffenen Artikel nicht erfolgen.

Sicherung der Transaktionen

Sarenza setzt alle Mittel ein, um die Vertraulichkeit und Sicherheit der im Internet und auf der Website www.sarenza.ch übermittelten Daten sicherzustellen. Dazu nutzt die Website ein gesichertes Zahlungsmodul mit einer SSL-Verschlüsselung (Secure Socket Layer).

Kundenservice

Wenn Sie weitere Informationen wünschen oder Fragen haben, ist der Kundenservice von Sarenza.ch gern für Sie da:

- telefonisch von Montag bis Freitag von 10-18 Uhr unter der Rufnummer 0317 770 030
- per E-Mail an die Adresse kundenservice@sarenza.ch
- per Post an die Adresse des Firmensitzes von Sarenza: Service Client Suisse, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankreich

Haftung

Sarenza haftet grundsätzlich gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemässe Erfüllung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags.

Sarenza haftet jedoch nicht, wenn die Nichterfüllung oder unzureichende Erfüllung des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrags auf höhere Gewalt, den Eintritt einer dem Kunden zurechenbaren Tatsache oder jegliche Behinderungen, nicht vorhersehbare und unüberwindliche Schäden zurückführen ist, die an die Benutzung des Internets gebunden sind, insbesondere ein Serviceausfall, ein Eindringen von aussen oder das Vorhandensein von Computerviren.

Die Website Sarenza.ch enthält Hyperlinks, über die Sie auf andere Website gelangen können. Sarenza übernimmt keine Haftung für den Inhalt dieser Websites, wenn diese gegen geltende Rechts- oder Verwaltungsvorschriften verstossen sollten.

Die Fotos und Abbildungen, die zusammen mit unseren Produkten auf unserer Website erscheinen, haben keinen vertraglichen oder rechtlich bindenden Wert und können daher keine Haftung von Sarenza auslösen.

Sarenza setzt alles daran, seine Pflichten zu erfüllen, kann jedoch nicht für Verzögerungen oder nicht erfolgte Lieferung aufgrund von Umständen haftbar gemacht werden, auf die wir keinen Einfluss haben, wie Streiks, Kriege, Naturkatastrophen oder andere Umstände, die die Produktion, den Transport oder die Lieferung von Produkten verhindern. Im Falle einer Verzögerung erfüllt Sarenza seine Pflichten sobald wie möglich und behält sich das Recht vor, den restlichen Bestand an Produkten in gerechter Weise auf seine Kunden aufzuteilen.

Haftungsbeschränkung

Ohne Beschränkung der Gültigkeit der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist jeglicher Anspruch auf Schadenersatz in Bezug auf gelieferte Produkte, die Nichtlieferung von Produkten oder anderes auf den Betrag des Kaufpreises der Produkte beschränkt, die den Schadenersatzanspruch begründen. In keinem Fall haftet Sarenza für mittelbare, beiläufig entstandene oder Folgeschäden jeglicher Art (selbst wenn Sarenza die Möglichkeit eines solchen Schadens bekannt war oder hätte bekannt sein können), die in Verbindung mit den Produkten von Sarenza, deren Nutzung, deren Verkauf oder dieser Website entstehen.

Garantie

Der Kunde ist verpflichtet, den Zustand der gekauften Artikel bei Erhalt zu prüfen, bevor er eine elektronische oder auf Papier vorgelegte Empfangsbescheinigung unterzeichnet. Der Kunde darf kein beschädigtes, geöffnetes oder in schlechtem Zustand befindliches Paket annehmen.

Der Kunde hat ab Erhalt des Produkts 3 Tage lang Zeit zur Mitteilung von Beanstandungen oder Reklamationen in Bezug auf offensichtliche Nichtübereinstimmungen oder offensichtliche Mängel der gelieferten Artikel (Fehler bei Farbe, Grösse, Nähten, Verformungen der bestellten Artikel usw.) per E-Mail an die Adresse kundenservice@sarenza.ch oder per Einschreiben mit Rückschein an den Sitz des Unternehmens: Sarenza, Service Client Suisse, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankreich.

Nach Ablauf dieser Frist und bei Nichtbeachtung dieser Formvorschrift gelten die Artikel als übereinstimmend und ohne jeden offensichtlichen Mangel. Sarenza kann dann keine Reklamation mehr wirksam annehmen.

Wenn sich der offensichtliche Mangel oder die Nichtübereinstimmung des Produkts konkretisiert hat, verpflichtet sich Sarenza, baldmöglichst und auf eigene Kosten den Artikel zu ersetzen oder eine Rückerstattung an den Kunden zu leisten. Eine solche Rückerstattung wird innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen vorgenommen.

Sarenza kann jedoch nicht für eine unsachgemässe Nutzung und/oder den intensiven Gebrauch der Artikel durch den Kunden verantwortlich gemacht werden. Ebenso kann Sarenza nicht für die Rücksendung durch den Kunden eines Produkts eines Konkurrenten und/oder eines nicht auf der Website verkauften Produkts verantwortlich gemacht werden. Der Kunde ist verantwortlich dafür, den richtigen Artikel zurückzusenden.

Wenn der Kunde eine verdeckte Nichtübereinstimmung oder einen verdeckten Mangel erkennt, muss er dies Sarenza mitteilen, per E-Mail an die Adresse kundenservice@sarenza.ch oder per Einschreiben mit Rückschein an den Sitz des Unternehmens: Sarenza, Service Client Suisse, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Frankreich.

Sarenza behält sich das Recht vor, den fehlerhaften Artikel in seinem Lager zu begutachten. Wenn sich der verdeckte Fehler oder Mangel konkretisiert, leistet Sarenza eine Rückerstattung an den Kunden (Preis des Artikels).

Sarenza.ch haftet nicht für einen Missbrauch und/oder eine intensive Nutzung der Produkte durch den Kunden. Zudem gewährt sarenza.ch keine Rücknahme eines bei einem Konkurrenten erworbenen Produktes und/oder eines nicht auf der Seite durch den Kunden gekauften Produktes. Dem Kunden obliegt es, das richtige Produkt zurückzusenden. Infolgedessen erstattet Sarenza.ch kein Geld für einen fälschlicherweise an Sarenza zurückgesandten Artikel.

Geistiges Eigentum

Alle Texte, Kommentare, Werke, Abbildungen und Bilder, die auf Sarenza reproduziert werden, sind weltweit durch das Urheberrecht sowie das Recht am geistigen Eigentum geschützt. Daher und gemäss den Bestimmungen des Rechts am geistigen Eigentum ist deren Nutzung ausschliesslich zu privaten Zwecken erlaubt, vorbehaltlich anderer, noch restriktiverer Bestimmungen der Rechtsvorschriften betreffend das geistige Eigentum. Jede teilweise oder vollständige Reproduktion oder Wiedergabe der Website Sarenza.ch ohne vorherige Zustimmung ist streng verboten.

VIP-Sales

Sarenza organisiert VIP-Sales auf der Website www.sarenza.ch. Diese können nicht mit einem anderen Angebot kombiniert werden. Der Preisnachlass wird automatisch auf den Warenkorb angewendet.

Die Modalitäten für Bestellung, Zahlung der Artikel, Lieferung und Rücksendung sind die gleichen wie in den entsprechenden Absätzen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

Geschenkkarten

Kauf einer Geschenkkarte

Der Kunde kann eine oder mehrere Geschenkkarten auf der Webseite www.sarenza.ch erwerben. Diese Geschenkkarten sind ausschliesslich auf der Website www.sarenza.ch einlösbar.

Es ist nicht möglich, einen Aktionscode beim Kauf einer Geschenkkarte zu verwenden.

Geschenkkarten können ausschliesslich per Kreditkarte oder PayPal bezahlt werden.

Beim Kauf der Geschenkkarte muss der Kunde die E-Mail-Adresse des Empfängers der Geschenkkarte angeben. Diese E-Mail-Adresse kann anschliessend nicht mehr geändert werden.

Sollten eine oder mehrere E-Mail-Adressen der Empfänger fehlerhaft angegeben worden sein, so kann der Kunde die Bestellung vollständig oder teilweise stornieren. Der entsprechende Betrag der stornierten Geschenkkarte wird in vollem Umfang unter Verwendung der zum Kauf verwendeten Zahlungsart zurückerstattet.

Eine solche Anfrage zur Stornierung der Geschenkkarte kann bis zu drei Monaten nach deren Versanddatum gestellt werden (das Versanddatum der Geschenkkarte ist das Datum, an dem die Geschenkkarte an den Empfänger verschickt wurde).

Eine Stornierungsanfrage kann nicht mehr angenommen werden, nachdem die Geschenkkarte vom Empfänger aktiviert wurde. Eine Geschenkkarte gilt als aktiviert, sobald der Wert in Form eines Gutscheins dem Kundenkonto des Empfängers gutgeschrieben wurde.

Sarenza übernimmt keine Haftung, wenn die E-Mail-Adresse des Empfängers der Geschenkkarte fehlerhaft angegeben wurde.

Die Geschenkkarte ist ab deren Versanddatum an den Empfänger ein Jahr lang gültig. Sie kann nicht bar ausgezahlt werden.

Wenn die Geschenkkarte nicht innerhalb eines Jahres ab dem Versanddatum aktiviert wurde, wird der entsprechende Betrag als endgültig durch Sarenza erworben betrachtet.

Sarenza behält sich das Recht vor, Bestellungen von Geschenkkarten, Gutscheinen oder Artikeln, die mit einer oder mehreren Geschenkkarten bezahlt werden, zu stornieren, sofern ein Betrugsrisiko vorliegt.

Aktivierung einer Geschenkkarte – Umwandlung in einen Gutschein

Der Empfänger der Geschenkkarte erhält eine E-Mail mit einem Link zur Aktivierung seiner Geschenkkarte. Er muss auf diesen Link klicken, um sich bei der Website www.sarenza.ch anzumelden, wenn er bereits ein Sarenza-Kundenkonto hat, oder ein Sarenza-Kundenkonto erstellen, um seine Geschenkkarte zu aktivieren.

Die Aktivierung der Geschenkkarte führt zu einer Gutschrift des entsprechenden Betrages für den Empfänger in Form eines Gutscheins.

Dieser Gutschein ist im Kundenkonto des Empfängers verfügbar und wird bei der Validierung seiner Bestellung im Warenkorb angezeigt.

Der Gutschein ist ab dem Tag des Versands der Geschenkkarte an den Empfänger ein Jahr lang gültig. Er ist weder auf mehrere Einkäufe aufteilbar oder erstattbar noch kann er bar ausgezahlt werden.

Bei Rücksendung eines Artikels, der mit einem Geschenkgutschein bestellt wurde, erstattet Sarenza den eventuell zusätzlich gezahlten Betrag zurück und reaktiviert den entsprechenden Gutscheinbetrag.

Bei der Aktivierung der Geschenkkarte akzeptiert der Empfänger unsere Datenschutzerklärung.

Geschenkkarte bestellen

Anwendbares Recht

Die vorliegenden allgemeinen Nutzungs- und Geschäftsbedingungen unterliegen schweizerischem Recht. Im Falle einer fortdauernden Meinungsverschiedenheit hinsichtlich der Anwendung, Auslegung und Erfüllung der vorliegenden Bedingungen und mangels einer gütlichen Einigung gilt für alle Rechtsstreitigkeiten die Zuständigkeit der schweizerischen Gerichte.

Sponsoring

Sarenza arbeitet mit Mention Me zusammen, einem Marketingpartner spezialisiert auf Partnerprogramme für E-Commerce Webseiten.

„Werben Sie einen Freund“ ermöglicht Kunden oder Newsletter-Abonnenten ein Gutschein-Angebot durch Weiterempfehlung von Sarenza an Freunde zu nutzen. Nach dem Einkauf auf der Webseite oder durch einen Newsletter, wird dem Kunden die Möglichkeit geboten, Sarenza seinen Freunden weiterzuempfehlen. Jeder eingeladene Freund erhält eine Nachricht, um sich auf die Webseite von MentionMe zu registrieren. Danach erhalten diese einen Gutscheincode, nur gültig auf sarenza.ch.

Sobald der eingeladene Freund seinen Kauf bei Sarenza tätigt, erhält der Kunde seine Prämie in Form eines Gutscheincodes via Email.

Nutzungsbedingungen:

- Der Kunde erhält CHF 30 Rabatt auf die nächste Bestellung ab CHF 130 Einkaufswert für jeden erfolgreich erworbenen Freund.
- Jeder eingeladene Freund erhält einen Gutscheincode im Wert von CHF 30 auf die erste Bestellung ab CHF 120 Einkaufswert. Der Gutscheincode ist 14 Tage lang nach Erhalt gültig.
- Das Mindestalter liegt bei 18 Jahren. Die eingeladene Person darf kein bestehender Kunde sein, um sich bei Erhalt des Gutscheincodes ein Konto auf der Webseite erstellen zu können.
- Die erhaltenen Gutscheincodes sind nicht kumulativ. Für jeden erfolgreich erworbenen Freund erhält der Kunde einen Gutscheincode. Es können nicht mehr als 5 Gutscheincodes in 24h oder 25 Gutscheincodes in 12 Monaten erworben werden. Jegliche Art von Massenerwerbung wird abgelehnt. Eigenerwerbung ist ebenfalls verboten indem Teilnehmer sich mit unterschiedlichen Emailadressen registrieren um fiktive Empfehlungen rauszusenden.
- Der Gutscheincode kann nicht mit anderen Sonderaktionen oder reduzierten Artikeln angewendet werden.
- Der Gutscheincode muss während der Kaufaktion eingelöst werden. Eine Auszahlung des Gutscheincodes ist nicht möglich.
- Im Falle eines Umtauschs, wird gelegentlich der Preis des Artikels zurückerstattet.
- Der Gutscheincode ist nicht auf folgende Marken anwendbar: Ash, COSMOPARIS, Free Lance, Glerups, Jonak, Karl Largerfeld, Les Tropéziennes par M Belarbi, Marvin&Co, Mexicana, Michael Kors, Minnetonka, Pom d Api, UGG, Vanessa Bruno, Veja, Sorel.

Die Marken, die von diesem Angebot ausgeschlossen sind, können sich gegebenenfalls ändern.

Die Teilnehmer müssen die Nutzungsbedingungen akzeptieren sowie die Datenschutzbestimmungen von MentionMe und Sarenza.

