

Conditions générales de vente

L'utilisateur est prié de lire les présentes conditions générales avant de passer commande. S'il a moins de 18 ans, il doit clairement avoir l'autorisation de l'un de ses parents ou de son tuteur pour passer une commande et/ou procéder au règlement de celle-ci.

Sarenza est membre de BeCommerce. Ceci signifie que notre site web est contrôlé par un organisme indépendant sur le respect du code de conduite de BeCommerce. Le code de conduite BeCommerce protège vos intérêts en tant que consommateur. Le code de conduite est disponible sur le site

<http://www.becommerce.be>

Definitions

Dans les présentes conditions générales, il est entendu par :

1. **Commerçant** : la personne physique ou morale qui est membre de BeCommerce et qui propose des produits et/ou services à distance, à destination des consommateurs ;
2. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le commerçant ;
3. **Contrat à distance** : un contrat pour lequel, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ou de services organisé par le commerçant et jusqu'à l'expiration du contrat, il est exclusivement fait usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et le commerçant ne soient réunis dans même pièce ;
5. **Délai de réflexion** : la période durant laquelle le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. **Droit de rétractation** : la possibilité dont dispose le consommateur de renoncer au contrat à distance durant le délai de réflexion ;
7. **Jour** : jour civil ;
8. **Transaction à exécution successive** : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services dont l'engagement de livraison et/ou d'achat est échelonné dans le temps ;
9. **Support d'informations durable** : tout moyen qui met le consommateur ou le commerçant en mesure d'enregistrer les informations le concernant personnellement d'une manière qui permette la consultation ultérieure et la reproduction des informations enregistrées telles quelles.

Identité du commerçant

Le site Internet fr.sarenza.be est édité par la société Sarenza SA dont le siège social est situé 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 480 188 507.

- Capital social : 295.916,70€
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR06480188507
- Téléphone : T: 0800 582 33 (gratuit depuis une ligne fixe) F: +33 (1) 70618990
- E-mail : serviceclient@fr.sarenza.be
- Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 10 heures à 18 heures.
- Directeur de la publication : Stéphane Treppoz
- Hébergement : Ecritel SARL

Champs d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le commerçant et à tout contrat à distance conclu entre le commerçant et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera porté à la connaissance du consommateur. Si cela s'avérerait raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant que le contrat de vente à distance soit conclu, que les présentes conditions générales peuvent être consultées chez le commerçant et que, à la demande du consommateur, celles-ci lui seront envoyées sans frais et dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, en dérogation aux dispositions du précédent alinéa et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle sorte que le consommateur puisse le sauvegarder simplement sur un support d'informations durable. Si cela s'avérerait raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant que le contrat à distance ne soit conclu, où il est possible de prendre connaissance des présentes conditions générales par voie électronique et qu'il est possible, à la demande du consommateur, de lui faire parvenir gratuitement lesdites conditions par voie électronique ou par tout autre voie.
4. Dans l'éventualité où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, les deuxième et troisième alinéas sont applicables par analogie et, en cas de conditions générales contraires, le consommateur peut toujours s'appuyer sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable

L'offre

1. Si une offre s'accompagne d'une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera indiqué explicitement dans l'offre.
2. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour qu'il soit possible au consommateur de faire une évaluation correcte de l'offre. Si le commerçant fait usage d'illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits et/ou des services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes contenues dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité du commerçant.
3. Toute offre contient des informations proposées de telle façon que le consommateur comprenne clairement ce que sont ses droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier :

- du prix, toutes taxes comprises ;
- des frais de livraison éventuels ;
- de la manière dont se formera le contrat et des actes nécessaires à cet effet ;
- de l'applicabilité ou non du droit de rétractation ;
- du mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
- du délai d'acceptation de l'offre ou du délai de maintien du prix ;
- du tarif pour la communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que celle du tarif de base ;
- si le contrat est archivé après sa formation, de la manière dont le consommateur pourra le consulter ;
- de la manière dont le consommateur peut s'informer des actes qu'il ne souhaite pas avant de conclure le contrat, ainsi que de la manière dont il peut les rectifier avant que le contrat ne soit formé ;
- des langues éventuelles dans lesquelles, outre le français, le contrat peut être conclu ;
- des codes de conduite que le commerçant s'est engagé à respecter et de la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ;
- de la durée minimale du contrat de vente à distance dans le cas d'un contrat qui couvre une livraison ou une prestation permanente ou périodique de produits ou de services.

Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le commerçant accuse immédiatement réception, par voie électronique, de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est formé par voie électronique, le commerçant prend les dispositions appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et se charge de mettre à disposition un environnement Internet sécurisé. Si le consommateur paie par voie électronique, le commerçant veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Le commerçant communiquera au consommateur, avec le produit ou le service, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que celles-ci puissent être accessibles au consommateur et être stockées sur un support d'informations durable :
 1. l'adresse de visite de l'établissement du commerçant où le consommateur peut adresser des réclamations ;
 2. les conditions sous lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation et la manière suivant laquelle le consommateur peut le faire, ou bien un avis clair informant de l'exclusion du droit de rétractation ;
 3. les informations concernant le service après-vente existant et les garanties ;
 4. les informations visées à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions générales, sauf si le commerçant a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
 5. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.
5. Si le commerçant s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, les dispositions de l'alinéa précédent ne sont applicables qu'à la première livraison.

Droit de rétractation lors de la livraison de produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans indiquer de motif et ce durant un délai de quatorze jours. Ce délai commence à courir le jour où le produit est réceptionné par le consommateur ou en son nom. **Sarenza étend ce délai à 100 jours!**
2. Pendant ce délai, le consommateur devra manipuler le produit et l'emballage avec soin. Le consommateur devra déballer ou utiliser le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite ou non conserver le produit. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au commerçant le produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément et - si cela est raisonnablement possible - dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions adéquates et claires fournies par le commerçant.

Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit prendre en charge les frais qui ne peuvent pas dépasser le montant de la réexpédition.

Seuls ces frais peuvent être mis à la charge de l'acheteur.

2. Si le consommateur a payé un montant, le commerçant lui remboursera ce montant dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours qui suivent la réexpédition ou la rétractation.

Exclusion du droit de rétractation

1. Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, le commerçant peut exclure ce droit uniquement dans le cas où il l'a clairement mentionné dans l'offre, et à tout le moins avant la conclusion du contrat.

2. L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les produits :

1. qui ont été réalisés par le commerçant conformément aux instructions du consommateur ;
2. qui sont clairement de nature personnelle ;
3. qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés ;
4. qui sont rapidement périssables ou obsolètes ;
5. dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence ;
6. pour les journaux et périodiques vendus au numéro ;
7. pour les enregistrements audio et vidéo et pour les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le cachet.

3. L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les services :

1. impliquant le gîte, le transport, la restauration ou le divertissement pour lesquels une certaine date ou une certaine période ont été convenues ;
2. dont la prestation a débuté avec le consentement exprès du consommateur avant que le délai de réflexion ait expiré ;
3. impliquant les paris et les jeux de la loterie.

Le prix

1. Durant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas majorés, à l'exception des modifications de prix consécutives à des évolutions des taux de TVA.

2. En dérogation aux dispositions du précédent alinéa, le commerçant peut proposer à des prix variables les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations du marché et le fait que les prix mentionnés soient éventuellement des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.

3. Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la formation du contrat sont autorisées uniquement dans le cas où celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales.

4. Les majorations de prix intervenant dans un délai de 3 mois à compter de la formation du contrat sont uniquement autorisées dans le cas où le commerçant l'a stipulé et :

1. si celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales ;
2. si le consommateur a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.

5. Les prix dans l'offre de produits ou de services sont indiqués avec TVA.

Conformité et garantie

1. Le commerçant s'engage à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de la formation du contrat.

2. Un système de garantie proposé par le commerçant, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux droits et réclamations auxquels le consommateur peut prétendre vis-à-vis du commerçant, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance, à l'égard d'un manquement dans l'exécution des obligations qui incombent au commerçant.

3. 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. En conséquence, Sarenza ne remboursera pas tout article remis par erreur à Sarenza.

Livraison et exécution

1. Le commerçant apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que le consommateur a communiquée au commerçant.

3. Dans le respect de ce qui est stipulé à cet effet dans l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. Le consommateur a donc le droit de terminer le contract et de demander un produit équivalent où de demander une compensation.
4. Dans le cas d'une résiliation selon le précédent alinéa, le commerçant restituera le montant que le consommateur a réglé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le commerçant s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Il sera mentionné de façon claire et compréhensible, au plus tard au moment de la fourniture, qu'un produit de remplacement sera livré. Le consommateur peut renvoyer un article de remplacement. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du commerçant.
6. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition des produits est porté à la charge du commerçant jusqu'au moment où les produits sont livrés au consommateur.
7. A l'exclusion des périodes de soldes, des offres de fidélisation réservées aux Clients, toute commande passée sur le site de Sarenza.be avant 14 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) sera préparée et expédiée le jour même, sous réserve de validation du paiement.

Echange, retour et remboursement

Délai pour retourner un article

Le client dispose d'un délai légal de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation à compter de la date de réception de la marchandise sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Les modalités d'exercice de ce droit de rétractation sont mentionnés dans le paragraphe « Conditions d'échange et de retour » ci-dessous. Les frais de retour sont offerts par Sarenza.be à l'exception des frais découlant du mode de livraison Chronopost, service facturé 10 euros. Le client sera intégralement remboursé des sommes versées dès réception et vérification du retour de ses articles sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. Sarenza.be remboursera le Client en utilisant le même moyen de remboursement que celui utilisé pour la transaction initiale.

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.

Sarenza.be étend le droit de rétractation du client à 100 jours, sous réserve du respect des conditions énoncées dans les paragraphes ci-dessous.

Conditions d'échange et de retour pour remboursement

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

Tout échange ou retour doit faire l'objet d'une demande d'échange ou de retour à partir de la rubrique "Mon compte" du site www.Sarenza.be.

Le client pourra effectuer une seule demande de retour ou échange en ligne par commande sur le site www.Sarenza.be.

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 échanger ou se faire rembourser.

Le client effectuera sa demande de retour en ligne via les Relais DPD Parcel shop.

En cas de deuxième demande de retour sur une commande, le client se verra proposer un retour gratuit en Relais DPD. Les articles retournés lui seront remboursés dès leur réintégration en stock.

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 la part de Sarenza.be.

Expédition de la commande échange

Si le client a choisi de déposer son colis retour dans un Relais DPD en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet, sa commande échange sera expédiée dans les 48 heures suivant la prise en charge de ce retour par notre entrepôt.

Si le montant de la commande échange du client est supérieur au montant de sa commande initiale, il pourra payer la différence en ligne par carte bancaire ou PayPal à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris. L'expédition de la commande échange du client est conditionnée par la validation de ce règlement.

Si le montant de la commande échange du client est inférieur au montant de la commande initiale, Sarenza.be lui remboursera la différence :

en 7 jours suivant la réception de son colis par notre entrepôt s'il a déposé son colis dans un Relais DPD Parcel shop en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet,

dans les 5 jours suivant la réception de son colis retour à notre entrepôt s'il nous a renvoyé son colis via Colissimo.

Le client devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par La Poste ou le Relais DPD Parcel shop. En cas de perte du colis, aucun déblocage de commande, échange ou 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 via le formulaire de contact présent sur la page Service Client de Sarenza.be ou par courrier postal à envoyer à l'adresse suivante : Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris.

Etat des articles

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

A réception du colis, Sarenza.be 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. Si le retour est refusé par Sarenza.be, les articles seront alors retournés au client aux frais de Sarenza.be sans que le client puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les marchandises vendues.

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.be pourra exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du client.

Remboursement des retours

Sous réserve du respect de ces conditions de retour, Sarenza.be procédera au remboursement des articles retournés dans les 7 jours suivant la réintégration en stock des marchandises.

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.

Remboursement en 7 jours avec Relais DPD Parcel shop

Si le Client a déposé son retour dans un Relais DPD Parcel shop en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet, Sarenza.be s'engage à le rembourser dans les 7 jours suivant la prise en charge de son colis par notre entrepôt. Ce remboursement express s'effectue sous réserve du scan du code-barres figurant sur l'étiquette retour.

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

Transactions à exécution successive

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.
2. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum.

S'il a été convenu que le contrat de vente à distance sera prolongé dans le cas où le consommateur n'a pas notifié son opposition à ce prolongement, le contrat se poursuivra comme un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis, après la prolongation du contrat, sera d'un mois au maximum.

Paieiment

Les modes de paiement proposés sur Sarenza.be sont entièrement sécurisés via un serveur crypté.

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

- par carte bancaire : Visa ou MasterCard
- par carte Mistercash

- par PayPal

1. Le paiement revient à être payé dans les quatorze jours après la livraison des marchandises ou, dans le cas d'un contrat de service, dans les 14 jours suivant l'obtention des documents relatifs à ce sujet. Lors de la vente de produits aux consommateurs un paiement partiel ou total est prévu dans les conditions générales (droit de rétractation). Si le paiement anticipé est accepté, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de l'ordre ou service (s), avant que le paiement anticipé ait été effectué. Le consommateur a le devoir d'avertir immédiatement l'entrepreneur d'inexactitudes dans le paiement fourni ou dans les spécifications. En cas de défaut de paiement par le consommateur, l'entrepreneur, soumis à des restrictions légales, a le droit de charger des coûts raisonnables qui avait été spécifié au consommateur auparavant.

Traitement des réclamations

1. Le commerçant dispose d'une procédure de règlement des réclamations, qui est publiée de manière suffisante, et traite toute réclamation conformément à ladite procédure.
2. Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être présentées au commerçant dans un délai approprié et être décrites entièrement et clairement, une fois que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations communiquées au commerçant recevront une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, le commerçant adressera une réponse dans un délai de 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le consommateur pourra escompter une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit ou un service du commerçant peut également être introduite, par le biais d'un formulaire de réclamation sur la page des consommateurs sur le site web de BeCommerce. www.BeCommerce.be. La réclamation est envoyée tant au commerçant concerné qu'à BeCommerce.
5. Si la réclamation ne peut être solutionnée d'un commun accord, il en résulte un litige qui est susceptible de faire l'objet du règlement des litiges.

Enregistrement des coordonnées bancaires

Fr.sarenza.be 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 euros 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 ses coordonnées (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 coordonnées bancaires du Client ne sont pas conservées par fr.sarenza.be mais par notre prestataire de paiement sur des serveurs sécurisés.

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

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

Il 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.

Fr.sarenza.be 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.

Ventes privées

fr.sarenza.be organise des ventes privées sur son site fr.sarenza.be. 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 fr.sarenza.be. Ces cartes cadeaux seront exclusivement utilisables sur le site fr.sarenza.be.

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 fr.sarenza.be 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

Remboursement de 2 fois la différence

Si le client trouve moins cher ailleurs sur Internet, fr.sarenza.be s'engage à lui rembourser 2 fois la différence.

Ce remboursement est soumis à la réunion des conditions suivantes :

- Le prix signalé comme inférieur ne doit bénéficier d'aucune offre promotionnelle particulière.
- Les conditions de livraison doivent être identiques (article en stock, envoi gratuit en 48 heures en Colissimo et DPD Parcelshop sans montant minimum de commande).
- L'article doit être identique : neuf, même marque, même modèle, même matière, même couleur.
- Il doit être disponible dans la pointure achetée par le client sur le site sur lequel il est proposé à un prix inférieur.
- L'offre doit être faite par un site de droit français en euros.
- L'offre est limitée à un remboursement par personne et par article acheté sur le site fr.sarenza.be.
- L'offre ne porte pas sur :
 - les produits de déstockage ou les soldes proposés à la fois sur le site de fr.sarenza.be ou de tiers,
 - les articles proposés en tant que "bonnes affaires" ou "mini-prix" à la fois sur le site de fr.sarenza.be et de tiers,
 - les produits vendus sur les sites d'enchères ou d'annonces de particuliers,
 - les livraisons hors France Métropolitaine.

- Le montant du remboursement est limité à la valeur de l'article.
- Le calcul du montant à rembourser se fait sur la base du prix payé par le client après déduction éventuelle des réductions appliquées sur sa commande (code promotionnel ou bon d'achats).
- La demande de remboursement ne pourra être prise en compte dans le cas d'une erreur d'affichage tant sur le site de fr.sarenza.be que sur les sites affichant un prix manifestement erroné.

Modalités d'exercice du droit au remboursement

Le client doit adresser sa demande à fr.sarenza.be par le biais du formulaire de contact Service Client, dans les 3 jours suivant la date de son achat, en respectant la procédure suivante :

- indication dans son message de son numéro de commande Sarenza et de l'article concerné,
- transmission de l'adresse URL du site sur lequel est vendu l'article moins cher ainsi que de l'adresse URL de la fiche produit concernée.

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, et après expiration du délai de rétractation légal et confirmation par le client du fait qu'il conserve l'article concerné, fr.sarenza.be s'engage à rembourser au client 2 fois la différence de prix.

Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de 30 jours.

Il sera fait au choix de fr.sarenza.be par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque bancaire adressé au nom du client ayant passé la commande et à l'adresse de facturation dans un délai de 30 jours à compter de la notification du remboursement.