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 prcéder 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**

I. MENTIONS LEGALES

EDITEUR :

Le site Internet Sarenza.be est édité par la société Sarenza SA.

- Siège social : 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France
- RCS de Paris : 480 188 507
- Capital social : 340.140,43€
- Numéro de TVA intracommunautaire : FR06480188507
- Téléphone : 02 313 37 93
- 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

HEBERGEUR

Hébergement par Claranet.

- Siège social : 118, rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris
- Téléphone : +33 (1) 70 13 70 00

II. CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Tout accès et/ou utilisation du site fr.sarenza.be 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 qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, âgée au moins de 18 ans et ayant commandé au moins une fois sur le Site. Le Client possède donc un compte client Sarenza.
- 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 : fr.sarenza.be
- Utilisateur : s'entend comme toute personne utilisant le site Sarenza.be ou l'un des services proposés sur celui-ci.
- Utilisateur identifié : s'entend comme toute personne utilisant le site Sarenza.be ou l'un des services proposés sur celui-ci et possédant un compte Sarenza.
- Droit de rétractation : s'entend comme la possibilité dont dispose le Client de renoncer au contrat de vente conclu avec Sarenza.be suite à son achat passé sur le Site.

Conditions d'accès et utilisation du Site

Le Site est accessible gratuitement à tout Utilisateur disposant d'un accès à internet.

L'Utilisateur est responsable de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet. Tous les coûts relatifs à l'accès au Site restent à la charge de l'Utilisateur/Client.

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 tout problème ou dysfonctionnement du Site qui empêcherait tout accès au Site et/ou aux différents services proposés par Sarenza.be. Sarenza.be fera son possible afin de résoudre tout problème dans les meilleurs délais.

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 promo associé à un compte utilisateur dans le panier ;
- être tenu au courant des prochaines ventes privées ;
- 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 de données personnelles.
L'accès aux services inclut l'abonnement aux newsletters Sarenza.be. 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.be 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 fr.sarenza.be, ci-après dénommées « le Client » et d'autre part la société Sarenza SA, ci-après dénommée « Sarenza.be ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

Prix des articles et Commande

Prix

Tous les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais d'expédition (voir paragraphe Expédition et Livraison).

La durée de validité des prix des articles proposés sur Sarenza.be est de 24 heures à compter de leur publication sur le Site. Les articles seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes. Ils demeurent la propriété de Sarenza.be jusqu'au complet encaissement du prix par Sarenza.be. Ce prix est payable en totalité (voir paragraphe « Réserve de propriété »).

Commande

Le Client peut passer commande sur le site Internet Sarenza.be ou par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 (appel gratuit).

Le processus de commande est le suivant :

- Choix des articles et ajout au panier
- Validation du contenu du panier
- Identification sur le site fr.sarenza.be 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 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.
Le Client recevra un e-mail de confirmation de commande.
Sarenza.be 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.be.

Sarenza.be 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.be 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.be s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais, et le cas échéant à le rembourser au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation. La commande du Client sera alors automatiquement annulée.
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 qui a passé commande est bien la personne titulaire du compte Client et/ou des moyens de paiement utilisés, ceci afin d'éviter toute usurpation d'identité ou tout paiement frauduleux.

En Belgique, deux sites sont accessibles aux Clients, fr.sarenza.be et nl.sarenza.be, afin de passer commande. Il appartient au Client de se rendre sur le site correspondant à l'adresse de livraison qui sera communiquée en cas de livraison à domicile. Ainsi, toute adresse de livraison localisée en Wallonie et Bruxelles nécessitera une commande via le site fr.sarenza.be et toute adresse de livraison localisée en Flandre nécessitera une commande via le site nl.sarenza.be. Il appartient également au Client de donner une adresse de livraison complète et exacte. A défaut de respect de la présente clause, la livraison ne pourra aboutir et aucune réexpédition ne sera possible.

Paiement

Moyens de paiement
Le paiement des achats s'effectue au choix du Client :

- par Bancontact/ Mistercash
- par PayPal
- par carte bancaire : Visa ou MasterCard

En cas de paiement par carte bancaire et Paypal, le compte bancaire du Client sera débité lors de l'expédition de la commande.
Le Client bénéficiant d'un programme de fidélité externe à Sarenza.be pourra quant à lui régler ses achats selon le mode opératoire prévu par le partenaire concerné.

Validation du paiement
Le paiement est validé à réception des compléments d'information demandés en cas de règlement nécessitant des vérifications complémentaires (Voir paragraphe Lutte contre la fraude à la carte bancaire).

Enregistrement des coordonnées bancaires
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 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.

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 (Voir Lutte contre la fraude à la carte bancaire).

Sécurisation des transactions
Sarenza.be 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://fr.sarenza.be**. A ce titre, le site Internet utilise un module sécurisé de paiement type SSL (Secure Socket Layer).

Lutte contre la fraude à la carte bancaire
Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.
FIA-NET S.A. et Sarenza.be sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourront également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET, Service Informatique et Libertés, Traitements n° 773061 et n°1080905, 15 rue du Faubourg Montmartre, 75009 PARIS.

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 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.

L'absence de réponse du Client à une demande de ce type dans un délai de 2 jours suivant la demande formulée par Sarenza.be entraînera automatiquement l'annulation de la commande concernée, et ce sans aucune possibilité de réclamation ultérieure.

Sarenza.be 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.

Expéditions et Livraison

Sarenza.be s'engage à livrer les articles commandés et payés par le Client dans les délais suivants :

- bpost en point d'enlèvement ou à domicile : dans un délai de 24h à compter de l'expédition* pour toute commande passée avant 12 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés).
- bpost à domicile : dans un délai de 48h à 72h à compter de l'expédition* pour toute commande passée avant 12 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés).

* délai moyen constaté à l'exclusion des périodes de soldes et des offres de fidélisation réservées aux Clients.

Les frais de port seront facturés pour toute première commande passée sur le Site dont le montant total du panier, figurant en bas de la page récapitulative de commande, est inférieur à 30 euros (après déduction de toute remise commerciale éventuelle). Les frais de port seront précisés à l'Utilisateur lors de la validation définitive de sa commande. La livraison est offerte dès la deuxième commande.

Le Client est tenu de vérifier l'état des articles livrés.
Toute anomalie concernant les articles (avarie, article manquant par rapport au bon de commande, colis endommagé ou ouvert, article cassé ...) devra être impérativement indiquée dans les 3 jours suivant la livraison. Le Client devra vérifier le contenu du colis ainsi que l'état des articles avant de signer tout bordereau de remise (papier ou électronique). Tout colis ouvert, incomplet, et/ou tout article endommagé ne devra pas être accepté par le Client. Le Client informera Sarenza du problème rencontré.

Echange, retour et remboursement

Droit de rétractation

Conditions
Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours à compter de la réception du produit. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation
Vous devrez renvoyer ou rendre le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat en utilisant l'étiquette de retour mise à votre disposition. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.
Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.
Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Modèle de formulaire de rétractation
À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous

Commandé le (1)/reçu le (1)

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

(1) Biffez la mention inutile.

Retour jusqu'à 100 jours

Chez Sarenza.be le Client a 100 jours à compter de la date d'expédition des articles pour retourner les articles, sous réserve du respect des conditions énoncées dans les paragraphes ci-dessous. Ce droit de retour sous 100 jours ne vient pas limiter les droits et garanties légaux.

Conditions d'échange et de retour pour remboursement

Le(s) article(s) retourné(s) doivent être neufs, non utilisés et dans leur boite 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 devra sélectionner une poste ou un relais Bpost pour retourner son colis gratuitement (frais de retour offerts par Sarenza.be) lorsqu'il effectuera sa demande de retour en ligne.

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

Si le Client souhaite retourner des articles issus de commandes différentes, il devra séparer lesdits articles dans des colis différents lors du renvoi. Tout retour d'articles issus de commandes différentes ne respectant pas cette condition ne pourra être traité selon les délais prévus par nos CGV.

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

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, 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, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Aucun remboursement en numéraire ne sera effectué par Sarenza.be en cas de retour d'un ou plusieurs articles payés par carte cadeau. La carte correspondante sera automatiquement recréditée du montant correspondant par le partenaire concerné.

Remboursement avec relais Poste Bpost

Si le Client a déposé son retour dans une poste ou un Relais Bpost en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet, Sarenza.be s'engage à le rembourser dans les 48 à 72h suivant la prise en charge de votre colis retour par le réseau bpost (sauf week ends et jours fériés). 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.

Exception

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, le Client ne peut exercer son droit de rétractation pour les articles suivants :

- Vernis ;
- Chaussettes ; collants ; protèges-pieds ;
- Sous-vêtements notamment brassières, boxer…

- produits d'entretien : aérosols…

Sarenza.be se réserve le droit de faire évoluer cette liste.

Expédition de la commande échange

Si le Client a choisi de déposer son colis retour dans un Relais Bpost 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, Bancontact, ou PayPal. 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 Bpost en utilisant l'étiquette retour prévue à cet effet.

Le Client devra conserver la preuve de dépôt du colis qui lui sera remise par Bpost. 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 passé 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 Belgique, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, FRANCE.

Service client

Pour toute information ou question, le Service Client de Sarenza.be est joignable :

- par téléphone du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 10 heures à 18 heures au 02 313 37 93.
- par e-mail à l'adresse **serviceclient@fr.sarenza.be**
- par courrier à adresse à Sarenza, Service Client 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris

Garantie

Tous les articles proposés par Sarenza.be sont soumis à la garantie légale de conformité. Le Client dispose de deux (2) ans pour faire valoir cette garantie à compter de la délivrance.

Si le défaut de conformité, déclaré par le Client, le cas échéant est avéré, après expertise faite, Sarenza.be pourra procéder à la réparation ou au remplacement du Produit. En cas d'impossibilité, Sarenza.be se réservera le droit de rembourser le Client à ses frais.

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

Sarenza.be ne propose pas de garantie commerciale.

Responsabilité

Sarenza.be 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.be 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 de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le site fr.sarenza.be contient des liens hypertextes pouvant renvoyer vers d'autres sites web. La responsabilité de Sarenza.be ne saurait être engagée pour le contenu de ces sites web s'ils venaient à contrevenir aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Réserve de propriété

Sarenza.be demeure propriétaire des marchandises jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

Propriété intellectuelle

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

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

Offre Accessoires

Fr.sarenza.be met en place sur son site la modalité particulière de vente suivante : pour tout achat d'une paire de chaussures et d'un ou plusieurs accessoires, une remise de 10% s'opérera sur les accessoires. La remise s'effectuera automatiquement dans le panier du Client.

Cette offre est cumulable avec les soldes et toute offre promotionnelle en cours. Seuls les accessoires suivants sont concernés par l'offre : ceintures, chausse-pieds, tire-bottes, chaussettes, collants, produits d'entretien, semelles, soins et beauté des pieds.

Traitement des réclamations

Bpost Lesréclamations envoyées à Sarenza.be seront traitées dans les meilleurs délais et recevront une réponse accusant réception de la demande dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception.
Une réclamation 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 sera envoyée tant à Sarenza.be qu'à BeCommerce.

Depuis le 15 février 2016,la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a ainsi également la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Vous pouvez consulter le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation : **http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm**.