

Sarenzan yleiset käyttö- ja sopimusehdot

Viimeinen päivitys 17.5.2016

Lataa PDF-versio

Tervetuloa verkkosivustolle www.sarenza.fi, muodikkaiden kenkien ja asusteiden verkkomyyntisivulle.

Pyydämme sinua lukemaan nämä yleiset käyttö- ja myyntiehdot (tästä lähin käytetään nimeä " ehdot ") sekä henkilötietojen suojakäytäntömme huolellisesti voidaksesi selata ja tilata Internet-sivustollamme. Käyttäjälle eli fyysiselle henkilölle, oli hän asiakas tai ei, ilmoitetaan, että hänen on noudatettava näitä ehtoja. Sivustomme käyttö sekä tilaaminen edellyttää ennakoon näiden ehtojen sekä henkilötietojen suojakäytännön täyttää hyväksymistä, joihin olet myöntänyt tutustuneesi.

I. LAILLISET TIEDOT

Internet-sivuston www.sarenza.fi julkaisija on Sarenza SA -yritys, jonka toimipiste on osoitteessa 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France, ja joka on rekisteröity Pariisin kauppa- ja yhtiörekisteriin numerolla 480 188 507.

- Osakepääoma: 304 450,20 €
- Yhteisönsisäinen ALV-numero: FR06480188507
- Puhelin: 0800 520 031 (maksuton numero)
- Sähköpostiosoite: **Yhteydenottolomake**
- Asiakaspalvelijamme auttavat sinua maanantaista perjantaihin klo 11-14 ja 15-19.
- Julkaisupäällikkö: Stéphane Treppoz
- Isännöintiyritys: Claranet
- Pääkonttori: 118 Rue du Faubourg du Temple, 75011 PARIS
- Puhelin: +33 (0)1 70 13 70 00

II. YLEISET KÄYTTÖEHDOT

Sivustolle www.sarenza.fi pääsy ja sen käyttö edellyttävät näiden yleisten käyttöehtojen säännösten noudattamista ja hyväksymistä. Ne muodostavat täten sopimuksen Sarenza-yrityksen ja käyttäjän/asiakkaan välillä.

Määritelmät

- Asiakas: tarkoitetaan kaikkia fyysisiä ei-kaupallisia, vähintään 18-vuotiaita henkilöitä, jotka ovat tehneet sivustolla vähintään yhden tilauksen. Asiakkaalla on asiakastili sivustolla www.sarenza.fi.
- Käyttäjätunnus: tarkoitetaan esimerkiksi sähköpostiosoitetta, jota tarvitaan käyttäjän tunnistamiseen sivustolla asiakastilin käyttöä varten.
- Salasana: tarkoitetaan merkkijonoa, jonka käyttäjä pitää salassa ja jota hän voi käyttää käyttäjätunnuksensa kanssa päästäkseen asiakastililleen.
- Sivusto: **<http://www.sarenza.fi/>**
- Käyttäjä: käyttäjä tarkoittaa kaikkia sivustoa www.sarenza.fi tai yhtä sen tarjoamaa palvelua käyttävää henkilöä.
- Tunnistettu käyttäjä: käyttäjä tarkoittaa kaikkia sivustoa www.sarenza.fi tai yhtä sen tarjoamaa palvelua käyttävää henkilöä, jolla on Sarenzan asiakastili.

Sivuston pääsy- ja käyttöehdot

Sivustolle pääsee maksutta kaikki käyttäjät, joilla on käytössään Internet-yhteys.

Käyttäjä on vastuussa tietokonelaitteistostaan ja Internet-yhteydestään. Kaikki sivustolle pääsyyn liittyvät kulut ovat käyttäjän/asiakkaan vastuulla.

Käyttäjä pääsee tililleen tunnistauduttuaan käyttäjätunnuksellaan ja salasanaan. Käyttäjän on pidettävä käyttäjätunnuksensa ja salasanaan salassa, eikä hän saa paljastaa niitä kolmannelle osapuolelle.

Sarenza-yritys tekee kaikkensa varmistaakseen sivuston käytön 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa. Sitä ei voi pitää vastuussa sivuston ongelmista ja toimintahäiriöistä, jotka estävät sivuston ja/tai sivuston www.sarenza.fi erilaisten palvelujen käytön. Sarenza tekee parhaansa ratkaistakseen kaikenlaiset ongelmat mahdollisimman nopeasti.

Tilin luominen

Käyttäjä voi avata tilin sivustolla, jos hän haluaa käyttää ja hyötyä seuraavista palveluista/tarjouksista:

- mennä sivulle " Suosikkini " ja/tai lisätä tuotteen suosikkeihin;
- mennä lahjakorttisivulle ja aktivoida lahjakortin;
- käyttää ja aktivoida ostoskorissa tarjouskoodin, joka on yhdistetty käyttäjätiliin;
- kuulla tulevista yksityismyynteistä;
- jättää mielipiteen tuotteesta;
- ottaa käyttöön tuotetta ja/tai merkkiä koskevan hälytyksen;
- tehdä tilaus.

Avaamalla tilin käyttäjä hyväksyy nämä ehdot ja **henkilötietojen suojakäytännön**

Palveluihin pääsyyn kuuluu myös sivuston Sarenza.fi uutiskirjeiden tilaaminen. Tunnistettu käyttäjä voi milloin tahansa muuttaa vastaanottamiaan tietoja tai irtisanoa uutiskirjeen napsauttamalla jokaisen uutiskirjeen alaosassa olevaa linkkiä. Linkki löytyy myös sivuston kohdasta " Tilini ".

Tunnistettu käyttäjä voi myös kirjautua yhteistyökumppanin uutiskirjeeseen ja vastaanottaa Sarenzan yhteistyökumppaneiden tarjouksia, ja irtisanoa milloin tahansa uutiskirjeet tai tarjoukset yllä mainituissa sivuston kohdassa.

Fyysinen yli 18-vuotias henkilö voi avata tilin sivustolla. Käyttäjä voi avata vain yhden Sarenza-tilin.

Kaikki tilin avauslomakkeen kentät on täytettävä, lukuun ottamatta valinnaisiksi ilmoitettuja kenttiä. Pakollisiin kenttiin vastaamatta jättämisen seurauksena tiliä ei voi avata. Kaikkien käyttäjän antamien tietojen tulee olla paikkansapitäviä. Asiakas voi antaa haluamansa puhelinnumeron: työnumeron, matkapuhelinnumeron tai kotinumeron.

Kun käyttäjä on avannut tilin sivustolla, hän saa samana päivänä tilin avauksen vahvistusviestin sähköpostitse. Sarenza.fi pidättää oikeuden poistaa tilin, joka ei noudata näitä sopimuksenmukaisia ehtoja.

III. YLEISET MYYNTIEHDOT

Yleisissä myyntiehdoissa määritellään Sarenzan verkkosivuston **www.sarenza.fi** kautta ostoksen tekevien henkilöiden, joita kutsutaan tästedes nimellä "asiakas", ja Sarenza SA -yhtiön, jota kutsutaan tästedes nimellä " Sarenza ", väliset sovellettavissa olevat myyntiehdot. Nämä ehdot koskevat yksinomaan fyysisiä ei-kaupallisia henkilöitä.

Tuotteiden hinta

Kaikki hinnat annetaan euroina (€), ja hinnat sisältävät kaikki verot.

Verkkosivustolla Sarenza.fi esillä olevien tuotteiden hinnat ovat voimassa 24 tuntia alkaen niiden julkaisusta sivustolla www.sarenza.fi. Tuotteet laskutetaan sinä päivänä voimassa olevin hinnoin, jona tilaukset tallennetaan. Ne säilyvät sivuston Sarenza.fi omaisuutena, kunnes Sarenza.fi on perinyt niiden kokonaishinnan. Tuotteiden hinta on maksettava kokonaisuudessaan yhdellä kerralla.

Tilaus

Asiakas voi tehdä tilauksen joko suoraan sivustolla www.sarenza.fi tai soittamalla numeroon 0800 520 031 (maksuton numero) maanantaista perjantaihin klo 11-14 ja 15-19.

Tilausprosessi on seuraavanlainen:

- Valitse tuotteet ja lisää ne ostoskoriin
- Vahvista ostoskorin sisältö
- Kirjautu sivustolla www.sarenza.fi, jos et ole vielä tehnyt sitä aiemmin
- Valitse toimitustapa
- Valitse maksutapa ja hyväksy myyntiehdot
- Vahvista maksu

Asiakas saa tilausvahvistuksen sähköpostitse.

Asiakas voi nähdä tilauksen tiedot ja kokonaishinnan eri tilausvaiheiden aikana, ja muokata mahdollisia virheitä ennen tilauksen vahvistamista ja sen hyväksymistä.

Sarenza.fi pidättää oikeuden tuotteiden omistajuuteen, kunnes koko tilaus on maksettu, tarkoittaen tilaushinnan perimistä Sarenzan toimesta.

Sarenza.fi pidättää oikeuden peruuttaa tai hylätä asiakkaan tilauksen, jos asiakkaalla on ollut aiemman tilauksen maksuun liittyvää riita-asiaa tai jos asiakas

edustaa Sarenzan mielestä jonkinlaisen maksuun liittyvää riskiä.

Kaikki tilaukset tarkoittavat myynnissä olevien tuotteiden kuvauksen ja hintojen hyväksymistä.

Sarenza.fi sitoutuu täyttämään verkkosivuston kautta saadut tilaukset vain varastosaatavuuden rajoissa. Jos yksi tai useampi tilauksen tuote ei ole saatavilla, Sarenza.fi sitoutuu ilmoittamaan siitä asiakkaalle mahdollisimman nopeasti, ja tarvittaessa hyvittämään asiakkaalle viimeistään 14 päivää asiakkaan peruutuspyynnön jälkeen. Asiakkaan tilaus peruutetaan tässä tapauksessa automaattisesti.

Sarenza.fi pidättää oikeuden tarkistaa asiakkaan antamat henkilötiedot ja ottaa käyttöön kaikki sen mielestä tarpeelliset tarkastusmenetelmät tarkistaakseen, että tilauksen tehnyt henkilö on todella asiakastilin oikea haltija ja/tai käytetyt maksutavat, estääkseen henkilötietojen väärinkäytön tai vilpilliset maksut.

Maksaminen

Maksutavat

Asiakas maksaa ostoksensa valitsemallaan tavalla:

- luottokortilla: Visa tai MasterCard
- PayPalilla
- Klarna-laskulla

Sarenza ei hyvitä lahjakortilla maksettuja ja palautettuja tuotteita käteisellä. Lahjakorttiin liittyvä yhteistyökumppani hyvittää tilausta vastaavan hinnan automaattisesti kyseiselle lahjakortille.

Tuotteet ovat Sarenzan omaisuutta, kunnes asiakas on maksanut koko tilaussumman.

Lähetys ja toimitus

Verkkosivustolla www.sarenza.fi tehdyt tilaukset toimitetaan alueelle vain PostNord-palveluja käyttämällä. Asiakas ei voi missään tapauksessa pyytää toimitusta naapurimaissa sijaitsevaan osoitteeseen. Toimitus on maksuton ilman vähimmäisostopakkoa.

Verkkosivustolla Sarenza.fi maanantaista perjantaihin (lukuun ottamatta ranskalaisia pyhäpäiviä) ennen klo 15.00 tehtyjen tilausten valmistelu ja lähetys samana päivänä, lukuun ottamatta alennusmyynti- ja asiakkaille varattuja kanta-asiakastarjousjaksoja, mikäli maksu on hyväksytty (katso kappale "Maksun vahvistus")

Sarenza pyrkii tarjoamaan seuraavia laadukkaita palveluja koko Suomen alueella:

Toimitusajat PostNordilla ja noutopisteissä on 3–4 arkipäivää, maanantaista perjantaihin, lähetyksestä alkaen. Aluekohtaiset toimitusajat:

Postinumero 00-93 = 72 tuntia

Postinumero 94-99= 96 tuntia

Paketit toimitetaan PostNord-palvelulla. Pakettia säilytetään asiakkaan valitsemassa PostNordin noutopisteessä 10 päivän ajan. Tämän jälkeen, jos asiakas ei ole pyytänyt toisin, paketti lähetetään takaisin Sarenzan varastoon Ranskaan.

Asiakkaalla on 30 arkipäivää aikaa tilauksen lähetyspäivästä alkaen pyytää myynnin purkamista ja tuotteiden hyvitystä, jos tilausta ei ole toimitettu asiakkaalle. Tämän määräajan jälkeen mitään toimitusta koskevaa valitusta ei oteta vastaan.

Asiakkaan on tarkistettava toimitettujen tuotteiden kunto. Kaikki tuotteita koskevat poikkeavuudet (vahinko, tilauksesta puuttuva tuote, vahingoittunut tai avattu paketti, rikkiäinen tuote...) on ilmoitettava kolmen päivän sisällä toimituksesta.

Asiakkaan on tarkistettava kaikkien PostNord-noutopisteeseen toimitettavien pakettien sisältö sekä tuotteiden kunto noutopisteessä ennen luovutusrekisterin (paperilla tai sähköisesti) allekirjoittamista. Asiakas ei saisi ottaa vastaan avattua tai puutteellista pakettia ja/tai vahingoittuneita tuotteita. Asiakkaan on ilmoitettava Sarenzalle ongelmasta samana päivänä. Kaikkia Sarenzan tarjoamia tuotteita koskee voimassa olevat takuulait.

****Toimituskulut** lisätään kaikille tilauksille jonka vähimmäisarvo ei ylitä tai ole yhtä kuin 30€ (sis alv). Asiakasta on tietoinen kuluista sekä hyväksyy niiden maksamisen kaikille tilauksille jonka arvo on yhtä kuin tai vähemmän kuin 30€ (sis alv). Asiakkaalle on ilmoitettu toimituskuluista kuin hän valitsi toimitustavan sekä tilauksen vahvistuksessa ennen siirtymistä maksuvaiheeseen. Nämä kulut ovat asiakkaan vastuulla.

Luottokorttipetosten torjunta

Sarenza pidättää oikeuden tarkistaa asiakkaan antamat henkilötiedot ja ottaa käyttöön kaikki sen mielestä tarpeelliset tarkastusmenetelmät tarkistaakseen, että

henkilö, jonka luottokorttia on veloitettu, on todella tilauksen tehnyt henkilö, estääkseen vilpilliset maksut. Tämä tarkistus voidaan tehdä pyytämällä henkilöllisyystodistus ja/tai todistus kotiosoitteesta ja/tai pankkitiedoista (tilitiedot). Jos asiakas ei vastaa tällaiseen pyyntöön kaksi päivää Sarenzan jättämän pyynnön jälkeen, seurauksena on automaattisesti kyseisen tilauksen peruuttaminen ilman valitusmahdollisuutta.

Sarenza voi myös peruuttaa tilauksen suoraan, jos siihen liittyy yksi tai useampi luottokortin vilpillisen käytön riski.

Maksutavan tallennus

Sarenza.fi tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tallentaa maksutietonsa tulevien ostosten maksamisen helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi sivustolla. Asiakas voi tallentaa maksutietonsa seuraavasti:

- maksaa viimeinen ostos sivustolla euroilla ja luottokortilla;
- valita ruutu " tallenna maksutapa seuraavia ostoksia varten " luottokorttimaksu-sivulla;
- antaa luottokortin tiedot (maksusivulla syötetyt luottotiedot on salatut ja turvalliset);
- vahvistaa maksu.

Kun maksu on vahvistettu, käytetyt toimitus- (toimitusosoite ja -tapa), laskutus- ja luottokorttitiedot tallennetaan. Sarenza.fi ei säilytä asiakkaan luottokorttitietoja, vaan maksukumppanimme Adyen tallentaa ne turvattuun palvelimiinsa.

Asiakas voi tallentaa luottokorttitietonsa ja halutessaan maksaa tulevat tilauksensa luottokortilla yhdellä napsautuksella ja euroilla vain sivustolla syöttämättä luottokorttitietojaan aina uudelleen.

Asiakas voi milloin tahansa poistaa tallennettua luottokorttia koskevat tiedot ja/tai lisätä toisen luottokortin napsauttamalla sivuston sivulla " Tilini " kohdassa " Maksutapani " olevaa linkkiä. Asiakas siirtyy linkkiä napsauttaessaan turvalliselle sivulle, jossa hän voi nähdä maksukumppanimme palvelimille tallennetut luottokortit.

Sarenza pidättää oikeuden tarkistaa asiakkaan antamat henkilötiedot ja ottaa käyttöön kaikki sen mielestä tarpeelliset tarkastusmenetelmät tarkistaakseen, että henkilö, jonka luottokorttia on veloitettu, on todella tilauksen tehnyt henkilö, estääkseen vilpilliset maksut (katso alta Luottokorttipetosten torjunta).

Palautus, vaihto ja hyvitys

Tuotteen palautusaika

Asiakkaalla on laillinen kauppatavaran vastaanottamisesta alkava 14 vuorokauden peruutusaika, jolloin tuotteen voi palauttaa ilman syytä ja veloituksetta. Löydät tämän peruutusajan käyttöehdot alla olevasta kappaleesta " Vaihto- ja palautusehdot ". Sarenza maksaa palautuskulut. Toimitus on maksuton. Asiakkaalle hyvitetään koko maksettu summa, kun palautetut tuotteet on vastaanotettu ja tarkastettu, ja viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun asiakas on käyttänyt peruutusoikeuttaan. Sarenza voi lykätä hyvityksen maksamista siihen asti, että tuotteet saapuvat varastoomme tai että saamme todistuksen tuotteiden lähettämisestä, jolloin kyseisistä päivistä ensimmäinen otetaan huomioon. Sarenza hyvittää asiakkaalle käyttämällä alkuperäisessä tilauksessa käytettyä maksutapaa.

Asiakkaan on käytettävä peruutusoikeuttaan ilmoittamalla peruutuspäätöksestään erittäin selkeällä tavalla.

Asiakas voi käyttää alla olevaa peruutuksen lomakemallia.

Peruutusmalli:

Vastaanottaja: Sarenza S.A., 27-29 rue de Choiseul - 75002 Paris - France,

Minä/Me (1) ilmoitan/ilmoitamme (1) tällä kirjeellä haluni/halumme (1) peruuttaa ostosopimuksen, joka koskee alla olevaa tuotetta (1) /palvelua (1):

Tilauspäivä (1)/vastaanottopäivä (1):

Asiakkaan/asiakkaiden nimi:

Asiakkaan/asiakkaiden osoite:

Asiakkaan/asiakkaiden allekirjoitus (vain, jos lähetät ilmoituksen paperisena versiona):

Päivämäärä:

(1) Pyyhi turhat kohdat yli.

Sarenzassa asiakkaalla on 30 päivää tuotteiden lähetyspäivästä (eikä tuotteiden vastaanottopäivästä alkaen, sillä meillä ei ole tätä tietoa) alkaen aikaa palauttaa tuotteet, noudattamalla alla olevien kappaleiden sisältämiä ehtoja.

Vaihto- ja palautusehdot hyvitystä varten

Palautettujen tuotteiden on oltava uusia, käyttämättömiä ja pakattuna alkuperäisessä, vahingoittumattomassa pakkauksessaan.

Kaikkia vaihtoja ja palautuksia varten on tehtävä vaihto- tai palautuspyyntö sivuston kohdassa "Tilini".

Asiakas voi tehdä vain yhden vaihto- tai palautuspyynnön tilausta kohden sivustolla.

Jos asiakkaan tilaus sisältää useita tuotteita, ja hän haluaa palauttaa vain yhden tuotteen, hänen on valittava palautuspyynnön aikana kaikki ne tuotteet, jotka hän haluaa vaihtaa tai joista hän haluaa hyvityksen.

Asiakas voi palauttaa tuotteet PostNord-noutopisteen kautta.

Jos asiakas palauttaa tuotteet muun kuin Sarenzan hyväksymän kuljetustavan kautta, ja on maksanut tämän kuljetustavan palautuskulut, asiakas ei voi pyytää kuljetuskulujen hyvitystä Sarenzalta.

Vaihdetun tilauksen lähetys

Kun asiakas on vienyt palautuskortilla varustetun palautuspaketinsä PostNordin noutopisteeseen, asiakkaan vaihtotilaus lähetetään 48 tuntia sen jälkeen, kun palautuspaketti on otettu vastaan Ranskan varastollamme.

Jos asiakkaan vaihtotilauksen summa on suurempi kuin alkuperäisen tilauksen summa, asiakas voi maksaa erotuksen verkossa luottokortilla tai PayPalilla. Asiakkaan vaihtotilauksen lähettäminen riippuu tämän maksun vahvistamisesta.

Jos asiakkaan vaihtotilauksen summa on pienempi kuin alkuperäisen tilauksen summa, Sarenza hyvittää asiakkaalle erotuksen:

- 7 päivää asiakkaan paketin vastaanottamisesta varastollamme, jos asiakas on jättänyt palautuskortilla varustetun palautuspaketin PostNord-noutopisteeseen,
- Asiakkaan on säilytettävä PostNordin hänelle antama paketin luovutustodistus. Jos paketti häviää, tilausta, vaihtoa tai hyvitystä ei suoriteta ilman luovutustodistusta.

Asiakkaalla on 30 arkipäivää aikaa tilauspaketin luovutuspäivästä tehdä palautusta koskeva valitus.

Tämän määräajan jälkeen mitään valitusta ei oteta vastaan.

Asiakkaan on lähetettävä valituksensa sähköpostitse käyttämällä yhteydenottolomaketta Sarenzan asiakaspalvelusivulla tai postitse osoitteeseen: Sarenza S.A., Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris - France.

Tuotteiden kunto

Kaikki palautetut tuotteet (kengät, alkuperäiset pakkaukset, käyttöoppaat...) on palautettava täydellisessä kunnossa.

Kun paketti vastaanotetaan, Sarenza päättää, ovatko palautetut tavarat täydellisessä kunnossa. Palautusta ei hyväksytä, jos asiakas on selvästi käyttänyt tai vahingoittanut palautettuja tuotteita ja kyseisen käytön tai vahinkojen takia tuotteita ei voida myydä. Jos Sarenza kieltäytyy vastaanottamasta palautusta, tuotteet palautetaan asiakkaalle Sarenzan maksaessa postituskulut, eikä asiakas voi pyytää minkäänlaista hyvitystä tai vastiketta, lukuun ottamatta tuotteet myyvien kauppiaiden takuuoikeuden myöhempää käyttöä.

Jos kyseessä on vaihto, ja jos asiakas on palauttanut selkeästi käytettyjä tai vioittuneita tuotteita, ja tuotteiden käyttö tai vioittuminen estää tuotteiden myynnin, Sarenza voi käyttää asiakasta vastaan kaikkia asiaa koskevia perimistoimintoja.

Palautusten hyvitys

Asiakkaalle hyvitetään koko maksettu summa, kun palautetut tuotteet on vastaanotettu ja tarkastettu, ja viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun asiakas on käyttänyt peruutusoikeuttaan.

Sarenza voi lykätä hyvityksen maksamista siihen asti, että tuotteet saapuvat varastoomme tai että saamme todistuksen tuotteiden lähettämisestä, jolloin kyseisistä päivistä ensimmäinen otetaan huomioon.

Sarenza ei hyvitä lahjakortilla maksettuja ja palautettuja tuotteita käteisellä. Lahjakorttiin liittyvä yhteistyökumppani hyvittää tilausta vastaavan hinnan automaattisesti kyseiselle lahjakortille.

Hyvitys PostNord-noutopisteessä

Jos asiakas on jättänyt palautuskortilla varustetun palautuspaketinsä PostNord-noutopisteeseen, Sarenza sitoutuu hyvittämään asiakkaalle heti, kun kuljetusyritys on ottanut paketin vastaan. Tämä pikahyvitys voidaan tehdä, jos palautuskortissa näkyy skannattava viivakoodi.

Jos Sarenza vastaanottaa palautuspaketin, jonka sisältö ei vastaa palautuspyyntöä tai jonka sisältämät tuotteet eivät ole yllä mainittujen palautusehtojen mukaisia, Sarenza pidättää oikeuden käyttää asiakasta vastaan kaikkia asiaa koskevia perimistoimintoja.

Maksutapahtumien suojaus

Sarenza käyttää kaikkia mahdollisia keinoja verkossa ja Internet-sivustollaan <http://www.sarenza.fi> siirrettyjen tietojen turvaamiseen ja luottamukselliseen käyttöön. Internet-sivustolla käytetään turvallista SSL-maksumoduulia (Secure Socket Layer).

Asiakaspalvelu

Voit kaikissa kysymyksissä tai ongelmissa ottaa yhteyden Sarenza.fi asiakaspalveluun seuraavasti:

- puhelimitse maanantaista perjantaihin klo 11-14 ja 15-19 numerossa 0800 520 031 (maksuton numero)
- sähköpostitse osoitteessa asiakaspalvelu@sarenza.fi
- postitse kirjoittamalla Sarenzan toimipisteeseen: 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, France

Vastuu

Sarenza on täydessä vastuussa asiakastaan kohtaan asiakkaan kanssa solmitun sopimuksen asianmukaisesta täytäntöönpanosta.

Sarenzaa ei kuitenkaan voi pitää vastuussa solmitun sopimuksen huonosta täytäntöönpanosta tai sen täytäntöönpanon mahdottomuudesta ns. Force Majeure -tapauksissa, asiakkaan aiheuttaman tapahtuman takia, tai Internet-verkon käytön aiheuttamasta ylitsepääsemättömästä ja odottamattomasta vahingosta ja haitasta, kuten palvelun katkeaminen, ulkopuolinen tunkeutuminen tai tietokonevirusten esiintyminen.

Sivusto Sarenza.fi sisältää hypertekstilinkejä, jotka voivat siirtää käyttäjän toisille sivustoille. Sarenzaa ei voi pitää vastuussa näiden verkkosivustojen sisällöstä, jos ne rikkovat voimassa olevia lakeja ja säädöksiä.

Sarenza tekee kaikkensa täyttääkseen velvollisuutensa, mutta sitä ei voi pitää vastuussa toimitusten myöhästymisistä tai toimitusten lähettämättä jättämisestä, jos syynä on siitä riippumattomat syyt, kuten lakko, sota, luonnonkatastrofi tai muu syy, joka estää tuotteiden tuotannon, kuljetuksen ja toimituksen. Myöhästymistapauksissa Sarenza täyttää velvollisuutensa heti, kun se on mahdollista ja pidättää oikeuden jakaa jäljellä olevan tuotevaraston oikeudenmukaisesti asiakkaiden kesken.

Takuu

Kaikkia Sarenzan tarjoamia tuotteita koskee voimassa olevat takuulait ja piilevien virheiden takuu.

Asiakkaalla on kaksi (2) vuotta aikaa käyttää jompaa kumpaa näistä takuista. Jos kyseessä on vaatimustenvastainen vika, takuu aika alkaa tuotteen luovutuksesta. Piilevien virheiden takuu aika alkaa virheen löytämisestä.

Jos asiakkaan ilmoittama vaatimustenvastainen tai piilevä vika osoittautuu oikeaksi tuotteelle tehdyn asiantuntijatutkimuksen jälkeen, Sarenza sitoutuu hyvittämään asiakkaalle tuotteen maksamalla siitä aiheutuvat kulut ja viimeistään 14 päivän sisällä.

Sarenzaa ei voida kuitenkaan pitää vastuussa asiakkaan tuotteen huonosta käytöstä ja/tai liian intensiivisestä käytöstä. Sarenzaa ei voi myöskään pitää vastuussa asiakkaan lähettämästä kilpailevasta ja/tai sivustolla myymättömästä tuotteesta. Asiakkaan tehtävänä on palauttaa oikea tuote.

Immateriaalioikeudet

Kaikki Sarenzan sivustolla esitetyt tekstit, kommentit, teokset, kuvitukset ja kuvat on suojattu tekijänoikeuksilla ja immateriaalioikeuksilla koko maailmassa. Näin ollen ja immateriaalioikeutta koskevan lain säännösten mukaisesti vain yksityiseen tarkoitukseen tarkoitettu käyttö on luvallista, erilaisten säännösten edellyttämällä tavalla tai immateriaalioikeuslain tiukempien säännösten edellyttämällä tavalla. Sivuston Sarenza.fi osittainen tai kokonainen jäljentäminen on kiellettyä, paitsi jos siihen on annettu lupa ennakoon.

Yksityismyynnit

Sarenza järjestää yksityismyyntejä sivustollaan www.sarenza.fi. Niitä ei voi käyttää muiden tarjousten kanssa. Alennus lasketaan automaattisesti ostoskorissa.

Tilauksen ehdot, tuotteiden maksu, toimitus ja palautus ovat näiden myyntiehtojen kappaleissa määriteltyjen ehtojen mukaisia.

Lahjakortit

Lahjakortin osto

Asiakas voi ostaa yhden tai useamman lahjakortin sivustolta www.sarenza.fi. Lahjakortteja voi käyttää vain sivustolla www.sarenza.fi.

Lahjakortteihin ei voi yhdistää muita tarjoukkoodeja oston aikana.

Lahjakortit voi maksaa vain luottokortilla tai PayPalilla.

Lahjakortin luomisen aikana asiakkaan on annettava lahjakortin saajan sähköpostiosoite. Tätä sähköpostiosoitetta ei voi muuttaa myöhemmin.

Jos asiakas on antanut lahjakorttiin virheellisen sähköpostiosoitteen tai saajan nimen, lahjakortin ostanut asiakas voi pyytää tilauksensa osittaista tai kokonaista peruutusta. Peruutettuja lahjakortteja vastaava summa hyvitetään asiakkaalle kokonaan samalla maksutavalla, jota hän on käyttänyt lahjakorttien oston aikana.

Peruutuspyyntö voidaan tehdä enintään kolmen kuukauden kuluessa lahjakortin antamispäivästä (antamispäivä on sama päivä, jolloin kortti lähetetään saajalle).

Peruutuspyyntöä ei voida hyväksyä, mikäli lahjakortin saaja on jo käyttänyt lahjakortin. Lahjakortti katsotaan käytetyksi, kun sen arvo on lisätty saajan tilin luotolle lahjaostokupongin muodossa.

Sarenzaa ei voi pitää vastuussa, mikäli lahjakortin vastaanottajan sähköpostiosoitteessa on virhe.

Lahjakortti on voimassa yhden vuoden alkaen päivästä, jolloin se lähetetään saajalle. Lahjakorttia ei voi vaihtaa käteiseen.

Jos lahjakorttia ei oteta käyttöön vuoden aikana alkaen sen lähetyspäivästä, lahjakorttia vastaava summa siirtyy kokonaisuudessaan Sarenzalle.

Sarenza pidättää oikeuden peruuttaa koko lahjakortin tai lahjaostokupongilla tehdyn tilauksen tai yhdellä tai useammalla lahjakortilla maksetun tuotetilauksen, jos siinä on Sarenzan mukaan petosriski.

Lahjakortin käyttöönotto – muuntaminen lahjaostokupongiksi

Lahjakortin saajalle lähetetään sähköpostia, joka sisältää ainutkertaisen käyttöönottolinkin. Saajan on napsautettava ainutkertaista linkkiä kirjautuakseen sivustolle www.sarenza.fi, jos hänellä on jo Sarenza-tili, tai avatakseen Sarenza-tilin ja ottaakseen lahjakortin käyttöön.

Lahjakortin käyttöönoton seurauksena lahjakorttia vastaava summa annetaan saajan käyttöön lahjaostokupongin muodossa.

Tämä lahjaostokuponki on käytettävissä saajan asiakastilillä, ja sitä ehdotetaan hänelle ostoskorissa tilauksen vahvistuksen yhteydessä.

Lahjaostokuponki on voimassa yhden vuoden lahjakortin lähetyspäivästä alkaen. Sitä ei voi jakaa osiin tai hyvittää eikä vaihtaa käteiseksi.

Jos lahjakortilla maksettu tuote palautetaan, Sarenza hyvittää ensin mahdollisen lahjakorttiin lisätyn rahasumman ja aktivoi sitten uudelleen lahjaostokupongin muodossa alkuperäisellä lahjaostokupongilla maksetun summan.

Kun lahjakortti otetaan käyttöön, lahjakortin saaja hyväksyy henkilötietojen suojauskäytäntömme.

Anna lahjakortti

Sovellettava laki

Nämä käyttö- ja myyntiehdot ovat ranskalaisen lain mukaisia. Mikäli näiden ehtojen soveltamisessa, tulkittamisessa ja toimeenpanossa on erimielisyyksiä, eikä asiasta ole päästy sovinnolliseen ratkaisuun, kaikki riita-asiat kuuluvat toimivaltaisille tuomioistuimille.

Reklamaatio

Mikäli tuotteessa sattuu olemaan valmistus- tai materiaalivirhe, ota yhteyttä Sarenzan asiakaspalveluun numerossa 0800 520 031 (maksuton numero) tai kirjoita osoitteeseen asiakaspalvelu@sarenza.fi , jotta voimme käsitellä asian tapauskohtaisesti.

Jos paketti on vahingoittunut toimituksen aikana, oletamme että asiakas kieltäytyy paketin vastaanottamisesta, ja paketti palautetaan Sarenzaan saman tien. Jos asiakas kuitenkin noutaa vahingoittuneen paketin, oletamme asiakkaan tekävän vahinkoilmoituksen kohtuullisen ajan sisällä siitä että vika todettiin tai olisi pitänyt todeta. Jos reklamoit kahden kuukauden sisällä siitä kuin vahinko on havaittu, reklamointi on aina ajankohtainen. Ilmoituksen voi tehdä sähköpostitse, tai kirjoittamalla kirjeen osoitteeseen: Sarenza, Service Client, 27-29 rue de Choiseul, 75002 Pariisi, Ranska.

Vaatimuksen täytyy olla aiheellinen ja perusteltu ja että vika ei ole syntynyt virheellisen käytön takia. Jos reklamointi on aiheellinen maksaa Sarenza postikulut. Tuote on aina palautettava alkuperäispakkauksessa.

Muista liittää kuitti mukaan kun palautat paketin, jotta Sarenza voi hyvittää postikulut. On tärkeää, että aina otat yhteyttä asiakaspalveluun kun teet reklamaation. Pyrimme tietysti aina ratkaisemaan asiat asiakkaan näkökulmasta parhaalla mahdollisella tavalla.

Suosittelimme aina ottamaan ensisijaisesti yhteyttä meidän asiakaspalveluumme ja kertomaan miksi et ole tyytyväinen.

Mikäli et ole tyytyväinen meidän ratkaisuun, niin voit ottaa yhteyttä puolueettomaan riidanratkaisuelimeen ja saada asiasi käsitellyksi siellä : Suomen kuluttajariitalautakuntaan <https://www.kkv.fi/> tai EU:n kuluttajariitalautakuntaan <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Asustetarjous

Sarenza.fi sivustolla saat aina 10 % alennuksen asusteesta ostaessasi kengät ja asusteen. Hyödyntääksesi tarjousta lisää vähintään yksi kenkäpari ja yhden asusteen ostoskoriisi ja alennus huomioidaan automaattisesti.

Tarjousta voi yhdistää muihin tarjouksiin. Seuraavat asusteet ja lisätarvikkeet sisältyvät tarjoukseen: vyöt, kenkälusikat & boot jackit, sukat, sukkahousut, kenkien hoitotuotteet ja pohjalliset.