

# Algemene voorwaarden

De gebruiker wordt verzocht onderhavige algemene voorwaarden te lezen alvorens tot een bestelling over te gaan. Ben je jonger dan 18 jaar? Dan heb je toestemming nodig van één van je ouders of van je voogd om een besetelling te plaatsen en/of over te gaan tot de betaling ervan.

Sarenza is lid van BeCommerce. Dit betekent dat onze website door een onafhankelijke organisatie gecontroleerd wordt op het respecteren van de BeCommerce gedragscode. De BeCommerce gedragscode beschermt uw belangen als consument. De gedragscode is beschikbaar op de volgende website <http://www.becommerce.be>

## Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van BeCommerce en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Dag:** kalenderdag;
8. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## Identiteit van de ondernemer

Sarenza S.A.S.

ZAC de la Moinerie, 10 impasse du Grand Jardin, 35400 Saint-Malo

Frankrijk

Algemeen Directeur : Jérôme Drianno

E: [klantendienst@sarenza.be](mailto:klantendienst@sarenza.be)

Voor informatie of vragen kunt u contact opnemen met de klantenservice van Sarenza.com : see **Klantenservice**

Ondernemingsnummer: 480 188 507 (Ingeschreven bij het Registre du Commerce et des sociétés Saint Malo)

BTW-identificatienummer: FR 064 801 885 07

## Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling

## Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van;
- de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten; de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.

---

## De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
  - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping
  - g. De algemene voorwaarden en een samenvatting van de bestelling zullen naar de klant worden gestuurd in de e-mail van de bevestiging van de bestelling.
5. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

---

## De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen;
- b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW.

---

## Betaling

1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden een gedeeltelijke of volledige vooruitbetaling worden bedongen (tijdens de herroepingstermijn). Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

---

## Verzending en levering

Sarenza.be verbindt zich ertoe de bestelde en betaalde artikelen door de klant te leveren binnen de volgende leveringstermijn :

\* Levering in een afhaalpunt van bpost of aan huis : binnen 24u vanaf de verzending\* van bestellingen die geplaatst zijn van maandag tot en met vrijdag voor 12u (met uitzondering van feestdagen).

Alle bestellingen geplaatst op vrijdag na 12 uur, zaterdag of zondag kunnen pas geleverd worden vanaf dinsdag. De levering binnen 24u is in deze gevallen niet gegarandeerd.

Levering is gratis vanaf €69 aan aankopen (het totaalbedrag van het winkelmand staat onderaan aangeduid, na aftrekkingen van eventuele kortingen). Indien het totaalbedrag lager is dan €69, zijn de verzendkosten €4,99 minimum.

Deze levertijd kan niet gegarandeerd worden tijdens de sale periode en wanneer er speciale aanbiedingen voor klanten zijn. De klant is verplicht zelf de staat van het artikel te controleren wanneer hij het ontvangt.

De klant is verplicht de staat van het (de) pakket(ten) en het (de) geleverde artikel(en) te controleren. Elk pakket dat duidelijke afwijkingen vertoont (beschadiging, artikel ontbreekt op de bestelling, beschadigd pakket, open verpakking, beschadigd artikel, enz.) op het moment van levering of afhaling door de klant op het afhaalpunt, moet worden geweigerd of, in geval van aanvaarding, kenbaar moeten zijn gemaakt bij de vervoerder en een melding maken bij Sarenza.be.

Als het pakket wordt geaccepteerd, moet de klant eventuele afwijkingen binnen drie (3) dagen na de datum van levering of afhaling bij de vervoerder en bij Sarenza.be melden door contact op te nemen met de klantenservice.

---

## retourneren en terugbetaling

### Herroepingsrecht

#### Voorwaarden

U heeft het recht dit contract te herroepen zonder opgave van reden binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van het product. Om gebruik te maken van dit herroepingsrecht dient u ons van uw beslissing op de hoogte te brengen door middel van een duidelijke verklaring zonder dubbelzinnigheden (bijvoorbeeld een brief per post of per e-mail). U kunt gebruik maken van het standaard herroepingsformulier maar dat is niet verplicht. Om ervoor te zorgen dat de herroepingstermijn wordt gerespecteerd, volstaat het uw bericht met betrekking tot het uitoefenen van het herroepingsrecht te versturen voor het verlopen van de herroepingstermijn.

#### Gevolgen van de herroeping

U dient het artikel zonder excessieve vertraging, in ieder geval uiterlijk veertien dagen nadat u kennis heeft gegeven van uw beslissing gebruik te maken van het herroepingsrecht, terug te sturen of in te leveren door gebruik te maken van het u ter beschikking gestelde retouretiket. Deze termijn wordt geacht te zijn gerespecteerd indien u het artikel terugstuurt binnen de termijn van veertien dagen.

U wordt alleen aansprakelijk gesteld voor de afwaardering van een artikel indien dit het gevolg is van handelen anders dan noodzakelijk om de aard, de karakteristieken en het functioneren van het artikel vast te kunnen stellen.

#### Modelformulier voor herroeping

Ter attentie van SARENZA, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris - Frankrijk (klantendienst@sarenza.be) :

Middels dit schrijven deel/delen (1) ik/wij (1) u mede het contract betreffende de hieronder vermelde verkoop van het artikel (1)/dienstverlening (1)

Besteld op (1)/ ontvangen op (1)

Naam van de gebruiker(s)

Adres van de gebruiker(s)

Handtekening van de gebruiker(s) (alleen indien dit formulier op papier wordt ingevuld)

Datum

(1) Gelieve het niet van toepassing zijnde door te strepen.

#### **30 dagen om van gedachte te veranderen**

Bij Sarenza.be heeft de klant 30 dagen vanaf de verzenddatum van de artikelen om artikelen te retourneren, onder voorbehoud van de in de paragrafen hieronder geformuleerde voorwaarden te voldoen. Dit recht op retourneren binnen 30 dagen is geen beperking voor wettelijke rechten en garanties.

**Uitzonderlijk verlengt Sarenza de retourtermijnen voor de feestperiode. Voor elke bestelling geplaatst tussen 18-11-2024 om 16.00 uur en 19-12-2024 middernacht, heeft de klant vanaf de datum van verzending een termijn van 45 dagen om de goederen te retourneren, onder voorbehoud van naleving van deze voorwaarden.**

#### Voorwaarden voor het retourneren tegen terugbetaling

Het (de) geretourneerde artikel(en) dienen in nieuwstaat, ongebruikt en in de volledig intacte originele verpakking te zijn.

Iedere ruil of retour dient te worden aangevraagd vanuit de sectie "Mijn account" op de website [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be)

De klant kan per bestelling één enkele online aanvraag tot retourneren of ruilen doen op de website [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be)

Indien de bestelling van de klant uit meerdere artikelen bestaat en hij meer dan één artikel wenst te retourneren, dient hij tijdens deze aanvraag alle artikelen die hij wenst te retourneren te selecteren.

De klant dient tijdens de online aanvraag een Bpost postpunt te selecteren om zijn pakket te retourneren.

Op het totaalbedrag van het product wordt een bijdrage in de retourkosten ingehouden tot een maximum van € 1,95.

Indien de klant de artikelen op een niet door Sarenza.be goedgekeurde manier verstuurt en als zodanig zelf de kosten betaalt, kan er geen aanspraak gemaakt worden op een vergoeding door Sarenza.be.

Indien de klant artikelen uit verschillende bestellingen wenst te retourneren, dient hij deze artikelen gescheiden en in verschillende pakketten te verzenden.

Ieder retour van artikelen uit verschillende bestellingen die niet aan deze voorwaarde voldoet kan niet in behandeling worden genomen binnen de in de AVV gestelde termijnen.

#### Staat van de artikelen

Alle geretourneerde artikelen (schoenen, originele verpakking, accessoires, boekjes...) dienen in perfecte staat teruggestuurd te worden.

Bij ontvangst van het pakket zal Sarenza.be de perfecte staat van de geretourneerde handelswaar beoordelen. Artikelen die zichtbaar zijn gebruikt of beschadigd door handelen van de klant waardoor deze artikelen niet meer geschikt zijn voor de verkoop zullen niet retour worden geaccepteerd. Indien een retour door Sarenza.be wordt geweigerd zullen de artikelen op kosten van de klant naar de klant worden teruggezonden, zonder dat de klant aanspraak kan maken op een vergoeding of terugbetaling anders dan het eventuele recht op garantie van de verkochte artikelen.

Indien geruilde artikelen zichtbaar gebruikt zijn of beschadigd door handelen van de klant waardoor deze artikelen niet meer geschikt zijn voor de verkoop, kan Sarenza.be alle daarbij passende maatregelen ondernemen om de kosten te innen bij de klant.

#### **Terugbetaling**

In geval van herroeping van dit contract uwerzijds, betalen wij u alle door ons van u ontvangen betalingen terug (met uitzondering van bijkomende kosten voortvloeiende uit uw keuze, indien van toepassing, voor een bezorgmethode anders dan de goedkoopste door ons aangeboden standaardlevering) zonder excessieve vertraging en in ieder geval uiterlijk veertien dagen nadat wij op de hoogte zijn gebracht van uw herroeping van dit contract. Wij kunnen de terugbetaling uitstellen totdat we het artikel hebben ontvangen of totdat u een bewijs van verzending van het artikel heeft overlegd, waarbij de datum hiervan geldt als de vanaf datum. Wij voeren de terugbetaling uit middels dezelfde methode als welke u heeft gebruikt voor de oorspronkelijke transactie. Terugbetalingen van één of meerdere artikelen die met een cadeaukaart zijn gekocht worden in geen geval door Sarenza.be in geld terugbetaald. De betreffende kaart zal automatisch door de betreffende partner worden herladen met het overeenkomende bedrag.

#### Terugbetaling met Bpost Postpunt

Indien de klant zijn retourzending bij een Bpost postpunt heeft afgegeven met het hiervoor bestemde retouretiket, zal Sarenza.be de terugbetaling uitvoeren 14 dagen.

Indien bij ontvangst van de retourzending blijkt dat de inhoud niet voldoet aan de retouraanvraag of de artikelen niet voldoen aan de hierboven vermelde retourvoorwaarden, behoudt Sarenza.be zich het recht om alle noodzakelijke middelen in te zetten om de overeenkomende kosten op de klant te verhalen.

#### **Uitzondering**

Vanwege hygiënische redenen is het herroepingsrecht niet van toepassing op bepaalde producten die na levering zijn uitgepakt. In dit specifieke geval zou Sarenza dan ook het recht hebben om de terugbetaling van het betreffende product te weigeren.

De Klant moet het product dat hij op de site [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be) heeft gekocht, nieuw en ongedragen retourneren aan Sarenza.com, waarvoor hij gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht. Als de Klant het juiste product niet retourneert, stuurt Sarenza.com een e-mail waarin hij de Klant uitnodigt om het op eigen kosten op te halen, binnen een maand na de datum van verzending van de e-mail. Na deze periode beschouwt Sarenza.com zich als eigenaar van het product en kan het er naar eigen goederen over beschikken (bijvoorbeeld schenking aan een vereniging naar keuze). Sarenza.com kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige actie die na de periode van één maand wordt ondernomen. Bovendien behoudt Sarenza.com zich het recht voor om actie te ondernemen om haar rechten te behouden, bij gebrek aan teruggave van het product waarvoor het herroepingsrecht geldt.

Sarenza.com wil u eraan herinneren dat fraude strafbaar is bij wet. Evenzo is het strafbaar om een attest op te maken dat materieel onjuiste feiten vermeldt of om een onjuist of vervalst attest te gebruiken.

---

## Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

3. Sarenza is niet aansprakelijk voor het misbruik en/of intensief gebruik van artikelen die mogelijk door de klant zijn veroorzaakt. Sarenza kan daarnaast niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk worden gesteld voor de retour van een artikel dat niet via [Sarenza.be](http://www.sarenza.be) is besteld. De klant is verantwoordelijk voor de verzending van het juiste artikel naar de juiste ontvanger. Sarenza zal bijgevolg een verkeerd geretourneerde item niet terugbetalen.

---

## Klantenservice

Voor informatie of vragen kunt u contact opnemen met de klantenservice van Sarenza.com: - per e-mail: [klantenservice@sarenza.be](mailto:klantenservice@sarenza.be) of formulier <https://nl.sarenza.be/klantenservice> - per post : Sarenza, Service Client, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris - telefonisch : 01 43 94 490 - via Messenger Onze adviseurs staan tot uw beschikking van maandag tot vrijdag vanaf 09 tot 12 en van 13 tot 17 uur

---

## Klachtenbehandeling

Naar [Sarenza.be](http://www.sarenza.be) verzonden reclamaties zullen zo snel mogelijk in behandeling worden genomen en een antwoord met ontvangstbevestiging ontvangen binnen een termijn van 14 dagen na de datum van ontvangst.

Sinds 15 februari 2016 is de website voor online geschillenbeslechting van de Europese Unie voor iedereen beschikbaar. Iedere consument die een geschil heeft met een onderneming die zich op het grondgebied van de Unie bevindt, kan hier een verzoek tot bemiddeling indienen. U kunt ook de website van de Europese Commissie aangaande bemiddeling voor consumenten bekijken: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm).

Een klacht kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van BeCommerce. [www.BeCommerce.be](http://www.BeCommerce.be) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar BeCommerce gestuurd.

---

## Cadeaubon

1. Een cadeaubon kopen :

De klant kan één of meerdere cadeaubonnen kopen op de site [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be). Deze cadeaubonnen kunnen uitsluitend op de site [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be) gebruikt worden.

De cadeaubonnen kunnen tijdens de aankoop met geen enkele kortingscode gecombineerd worden.

De cadeaubonnen kunnen uitsluitend betaald worden via creditcard of PayPal.

Tijdens het aanvragen van een cadeaubon, dient de klant het e-mailadres van de cadeaubon begunstigde in te voeren. Dit e-mailadres kan nadien niet meer veranderd worden. Als het e-mailadres van de begunstigde(n) verkeerd wordt ingevoerd, dan heeft de klant de mogelijkheid zijn of haar bestelling volledig of gedeeltelijk te annuleren. Het bedrag op de geannuleerde cadeaubon(nen) zal volledig terugbetaald worden aan de klant en dit volgens de betaalmethode die hij/zij gekozen heeft tijdens zijn of haar aankoop.

De annulatie dient aangevraagd te worden binnen een maximum termijn van 3 maanden en dit vanaf datum van uitgifte van de cadeaubon. (De uitgiftedatum komt overeen met de verzenddatum van de cadeaubon naar de begunstigde).

Geen enkele annulatieaanvraag wordt aanvaard als de cadeaubon door de begunstigde geactiveerd werd. Een cadeaubon wordt als geactiveerd beschouwd wanneer de waarde ervan op het Sarenza account van de begunstigde werd overgedragen onder de vorm van een cadeaукortingbon.

Sarenza kan op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden als het e-mailadres van de cadeaubon begunstigde een fout bevat.

De cadeaubon is 1 jaar geldig en dit vanaf de datum waarop de bon naar de begunstigde verstuurd wordt.

Als de cadeaubon niet geactiveerd wordt binnen een termijn van 1 jaar, (vanaf de uitgiftedatum), dan wordt het bedrag van de cadeaubon definitief aan Sarenza overgedragen.

Sarenza behoudt zich het recht om elke cadeaubon of cadeaukortingbon bestelling, of een bestelling waarvan de artikelen betaald werden met of een meerdere cadeaukortingbonnen, te annuleren als deze in haar ogen risico op fraude inhoudt.

2. Activering van een cadeaubon - omzetting in een cadeaukortingbon : De begunstigde van de cadeaubon zal een e-mail ontvangen met daarin een activeringslink. Hij of zij dient op deze link te klikken om zich te kunnen aanmelden op de site [www.sarenza.be](http://www.sarenza.be), in geval hij/zij al een Sarenza account heeft, of om zijn/haar Sarenza account aan te maken, zodat de cadeaubon geactiveerd kan worden. Door de activering van een cadeaubon wordt het vermelde bedrag op de cadeaubon aan de begunstigde ter beschikking gesteld onder de vorm van een cadeaukortingbon. Deze cadeaukortingbon zal beschikbaar zijn in het Sarenza account van de begunstigde en zal automatisch toegevoegd worden aan zijn of haar winkelmandje op het moment dat de bestelling gevalideerd wordt. De cadeaubon is 1 jaar geldig en dit vanaf de uitgiftedatum van de cadeaubon. De cadeaubon kan niet gesplitst worden in meerdere schijven, noch terugbetaald worden, noch geruild worden voor contant geld.

In geval van retour van een artikel dat betaald werd met een kortingbon, zal Sarenza in eerste instantie het surplus bedrag terugbetalen (in geval de klant een artikel heeft besteld voor een hoger bedrag dan het bedrag op de cadeaubon) en nadien het betaalde bedrag (betaald door middel van de cadeaubon) reactiveren onder de vorm van een kortingbon. De begunstigde aanvaardt ons protectiebeleid inzake persoonlijke gegevens tijdens de activering van zijn of haar cadeaubon.

### **Een cadeaubon schenken**