

Condizioni generali di vendita

Il presente documento (Condizioni Generali di Vendita) definisce le condizioni applicabili alle vendite concluse da una parte dall'acquirente dei Prodotti che riveste lo status di consumatore (intendendosi per tali le persone soltanto fisiche che effettuano l'acquisto ed agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta), chiamato "Cliente" e dall'altra parte la società Sarenza SA che vende tramite il proprio sito www.sarenza.it i Prodotti, chiamata "Sarenza". Sarenza è una società iscritta al Registro Imprese di Parigi col numero 480 188 507, con sede legale in: 27-29 rue de Choiseul, 75002 Paris, Francia, e partita IVA: FR06480188507.

Le presenti Condizioni di vendita disciplinano esclusivamente il rapporto fra Sarenza ed i Clienti aventi residenza o domicilio in Italia, per l'acquisto dei Prodotti sul Sito con consegna da eseguirsi all'interno del territorio italiano. I Clienti non aventi residenza o domicilio in Italia dovranno pertanto rivolgersi, tramite il sito generale www.sarenza.it, al sito di Sarenza del Paese di residenza o di domicilio. L'offerta e la vendita sul sito web www.sarenza.it integrano un contratto a distanza disciplinato dagli artt. 50 ss. del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), nonché dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003 n. 70 (c.d. Legge sul Commercio Elettronico). L'acquisto dei Prodotti è destinato ai consumatori.

Il Cliente è tenuto a leggere attentamente le Condizioni di vendita che Sarenza mette a sua disposizione anche al fine di consentirgli la riproduzione e la memorizzazione delle ricordate Condizioni in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 12, co. 3° del D. Lgs. n. 70/2003.

Il contratto tra Sarenza e il Cliente è regolato dalla legge italiana.

In caso di controversia tra Sarenza e il Cliente, sarà competente il Giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

Prezzo

I Prezzi dei Prodotti sono espressi in Euro e sono comprensivi di tutte le tasse e/o imposte applicabili, esclusa la partecipazione alle eventuali spese di spedizione (**vedi paragrafo Spedizione e consegna**).

Sarenza si riserva il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento senza preavviso. I prodotti saranno fatturati sulla base delle tariffe in vigore al momento della conferma dell'ordine. I prodotti rimangono proprietà di Sarenza fino alla completa ricezione del montante dell'ordine da parte di Sarenza. Il prezzo deve essere pagato in totalità in una sola volta.

Ordine

Per l'acquisto dei Prodotti il Cliente dovrà procedere alla registrazione, inserendo le proprie generalità e seguendo le istruzioni previste dal programma di registrazione, quindi inserire il/i Prodotto/i selezionato/i nel Carrello, selezionare la tipologia di spedizione (consegna gratuita) ed il metodo di pagamento prescelto e, infine, confermare l'acquisto. Terminate tali operazioni, il Cliente visualizzerà una schermata contenente il riepilogo dell'ordine di acquisto con tutte le indicazioni delle presenti Condizioni di Vendita (di seguito "Conferma d'Ordine").

Qualora il Cliente abbia necessità, successivamente alla Conferma d'Ordine, ma prima della spedizione della merce, di modificare i dati di spedizione/fatturazione ovvero di modificare alcuni dati in esso contenuti dovrà contattare il servizio clienti al numero 800 905 660 (Numero verde gratuito) dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì o inviare una mail a servizioclienti@sarenza.it. Successivamente alla spedizione della merce da parte di Sarenza il Cliente non potrà più modificare i dati di spedizione.

Sarenza si riserva il diritto di annullare o di rifiutare ogni ordine di un Cliente con il quale ci sia stata una controversia relativa al pagamento di un ordine precedente o che presenti per Sarenza una qualunque forma di rischio. A tal fine, per il primo ordine, potrebbe essere richiesto al Cliente un recapito telefonico fisso o una copia di un documento d'identità.

Ogni ordine verrà considerato come accettazione del prezzo e della descrizione del prodotto disponibile alla vendita da parte del Cliente. La Conferma della Spedizione dell'Ordine da parte di Sarenza costituirà accettazione della proposta contrattuale e il contratto si intenderà concluso, e sarà vincolante per entrambe le parti, nel momento in cui il Cliente riceve la Conferma dell'Ordine. Sarenza potrà consegnare gli ordini ricevuti sul sito internet soltanto nel limite della disponibilità dello stock. Sarenza si riserva la facoltà, anche successivamente alla Conferma d'Ordine, di annullare l'ordine nel caso in cui i Prodotti ordinati risultassero esauriti. In tal caso Sarenza provvederà ad informare immediatamente il Cliente, nonché a rimborsare integralmente gli importi eventualmente già versati dal Cliente.

Informazioni sulle promozioni da Sarenza

I codici promozionali di Sarenza non sono applicabili alle collezioni Autunno-Inverno 2013 delle seguenti marche: Abaco, Anatomic Gel, Anniel, Aridza Bross, Asolo, Bocage, Brontibay, Clarks, Clarks Originals, El Naturalista, Elizabeth Stuart, Fabio Rusconi, Faguo, Free Lance, Geox, Havaianas, Hispanitas, IKKS, Jean-Baptiste Rautureau, Kanna, Kenzo, L.K. Bennett, Lacoste, Liebeskind Berlin, Love Moschino, Mascaret, Mexicana, Millet, Moon Boot, Moschino Cheap & Chic, n.d.c., No Name, Panama Jack, Romagnoli, Royal Republiq, Salomon, Schmoove, Serafini, Sorel, Supra, Tamaris, Tann's, TBS, Terry de Havilland, The North Face, Underground, Vibram, Where Else.

I codici promozionali non sono applicabili a tutti i prodotti delle seguenti marche: Les Tropicéniennes par M Belarbi, Eclipse, Barbara Rihl, Camper, Camper Together, Delsey, Finsbury, Isotoner, Lowa, Meindl, Opening Ceremony, Pack & Fly, Rivas, Sonia Rykiel, Tintamar, Ugg Australia, Vanessa Bruno, Veja. I codici promozionali non sono validi sui prodotti a carattere permanente e non stagionale. I codici promozionali non sono cumulabili con altri codici promozionali e non sono applicabili, salvo offerte specifiche, a prodotti già in promozione

Spedizione e Consegna

Spedizione in Italia

Sarenza si riserva di rifiutare o non dare esecuzione a ordini la cui consegna debba aver luogo al di fuori del territorio italiano, ovvero nei Comuni di Livigno o di San Marino, in isole minori o in comuni specifici. Il Cliente verrà informato dell'impossibilità di consegna nel comune richiesto al momento della registrazione al sito.

In caso di consegna Standard gratuita tramite corriere UPS:

La consegna dei Prodotti verrà effettuata a mezzo corriere ed i tempi varieranno in funzione della destinazione, del momento in cui l'ordine verrà effettuato e della disponibilità dei Prodotti stessi. In caso di consegna Express a pagamento tramite corriere UPS:

In caso di consegna Express a pagamento tramite corriere UPS:

La consegna dei Prodotti verrà effettuata a mezzo corriere Ups ed i tempi varieranno in funzione del momento in cui l'ordine verrà effettuato e del metodo di pagamento scelto. In caso di pagamento tramite Bonifico Bancario i tempi di consegna saranno calcolati a partire dal momento della ricezione del pagamento. Il sistema invierà al Cliente un'e-mail di avviso a spedizione avvenuta.

Salvo imprevisti, i tempi di consegna sul territorio nazionale (con modalità di Consegna Standard gratuita) saranno da 2 a 4 giorni lavorativi dal momento della spedizione. I tempi di consegna sul territorio nazionale (con modalità di Consegna Express a pagamento) saranno di 24/48h lavorative. Tale termine potrebbe tuttavia variare anche sensibilmente per località difficilmente raggiungibili quali località montane, isole, estreme periferie.

All'atto della ricezione dei Prodotti il Cliente dovrà verificare che il collo sia perfettamente chiuso ed integro. Qualora il pacco non sia integro o sia danneggiato il Cliente dovrà immediatamente segnalare le contestazioni al corriere; in caso contrario i Prodotti si considereranno regolarmente consegnati.

Pagamento

Il Cliente potrà scegliere tra le seguenti modalità di pagamento:

- Carta di credito: Visa, MasterCard.
- PayPal
- Carta prepagata PostePay
- Contrassegno
- Bonifico bancario

In caso di pagamento tramite Carte di credito e Carta prepagate PostePay il Cliente dovrà fornire i dati richiesti che verranno gestiti direttamente dagli istituti emittenti le carte di credito. Le informazioni verranno criptate tramite utilizzo di sistemi di crittografia che ne impediscono l'utilizzo da parte di terzi. Al termine dell'operazione, qualora la stessa abbia esito positivo, il sistema di pagamento invierà al Cliente un' e-mail di conferma dell'avvenuta transazione. Per il pagamento con Paypal, il Cliente dovrà fornire i dati richiesti che verranno gestiti direttamente da Paypal senza dover reinserire i dati della sua carta di credito o prepagata.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario, gli articoli saranno riservati per un lasso di tempo di 5 giorni lavorativi, in modo da lasciare al Cliente il tempo di effettuare il pagamento in tutta tranquillità. **Ricordiamo che è molto importante indicare il montante esatto dell'ordine ed inserire il codice di riferimento che il Cliente riceverà via e-mail all'interno del campo della causale del bonifico. In caso di errore nell'indicazione della causale del bonifico, non saremo in grado di validare l'ordine. L'ordine verrà quindi annullato ed il conto corrente del Cliente verrà riaccredito.**

Al fine di assicurare un livello di sicurezza massimo su tutte le transazioni bancarie, Sarenza ha scelto di affidare il trattamento sicurizzato dei suoi bonifici bancari internazionali alla società Adyen, nostro partner <http://www.adyen.com/about/who-is-processing-your-payment>. Il Cliente potrà quindi effettuare il pagamento in tutta serenità. Alla ricezione del bonifico da parte del nostro partner, verremo immediatamente informati della transazione e l'ordine verrà preparato e spedito nel più breve tempo possibile.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario l'ordine verrà preparato e spedito esclusivamente alla ricezione del pagamento. I tempi di consegna sono calcolati a partire dal momento della spedizione dell'ordine.

Il pagamento tramite Contrassegno non comporta costi aggiuntivi ed è consentito per ordini di un montante massimo di 1000€. Sarenza si riserva il diritto di impedire il pagamento tramite Contrassegno ai Clienti con i quali si sia verificata in precedenza una controversia relativa al pagamento. Il Cliente dovrà selezionare "Contrassegno" tra le modalità di pagamento proposte sul sito www.sarenza.it e concludere l'ordine. Sarenza invierà al Cliente un'e-mail di conferma al momento della conclusione dell'ordine. Al fine di assicurare un livello di sicurezza massima Sarenza si riserva il diritto di contattare telefonicamente il Cliente al fine di validare l'ordine con lui. In seguito a questa validazione l'ordine verrà preparato e spedito nel più breve tempo possibile. Il pagamento avverrà al momento della consegna dell'ordine da parte del corriere. Il pagamento avverrà ESCLUSIVAMENTE in CONTANTI. (assegni, voucher e qualsiasi altro mezzo di pagamento non saranno accettati). Il Cliente si impegna a consegnare la corriere la somma esatta corrispondente al suo ordine, il corriere non è autorizzato a dare il resto.

Registrazione dei dati bancari

Sarenza.it offre la possibilità al Cliente di registrare le sue coordinate bancarie per poter pagare i suoi futuri ordini sul Sito più facilmente e più rapidamente. Per fare questo, il Cliente deve:

- Pagare il suo acquisto con carta di credito o prepagata sul Sito;
- Spuntare la casella «Registra queste informazioni per i miei prossimi ordini» sulla pagina di pagamento tramite carta di credito o prepagata;
- Inserire le proprie coordinate (i dati bancari inseriti sulla pagina di pagamento sono criptati e securizzati);
- Validare il pagamento.

Una volta il pagamento validato, i dati relativi alla consegna (indirizzo e metodo di consegna), alla fatturazione e alla carta utilizzata verranno registrati. Le coordinate bancarie del Cliente non vengono registrate da Sarenza.it ma dal nostro prestatario di pagamento su dei server securizzati.

Il Cliente può sottoscrivere alla registrazione delle sue coordinate bancarie o postali e scegliere di pagare i suoi futuri ordini con carta di credito o postepay in un clic, unicamente sul Sito e senza dover inserire nuovamente le sue coordinate bancarie o postali.

Tuttavia, per ragioni di sicurezza potrà essere richiesto al Cliente di riempire un criptogramma.

III Cliente ha la possibilità di cancellare i dati relativi alla carta registrata in ogni momento e/o di aggiungere una carta supplementare cliccando sul link previsto a questo effetto accessibile sul Sito nella rubrica «I miei metodi di pagamento» presente nel «Conto». Il Cliente è in seguito reindirizzato verso una pagina securizzata e può visualizzare la o le carta(e) bancaria(e)/postale(i) sul server del nostro prestatario di pagamento.

Sarenza.it si riserva il diritto di verificare i dati personali comunicati dal Cliente e di adottare tutte le misure giudicate necessarie alla verifica del fatto che la persona il cui conto bancario è addebitato sia quella che ha effettuato l'ordine, ciò al fine di evitare qualsiasi tipo di pagamento fraudolento.

Cambio, reso e rimborso

Termine di restituzione

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 64 e ss. D. Lgs. n.206/05 il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Il termine previsto dalla legge italiana è di 14 giorni, Sarenza aumenta questo termine fino a 100 giorni dalla ricezione del Prodotto ed offre le spese di restituzione. La restituzione avverrà esclusivamente tramite corriere UPS.

Condizioni per il cambio e la restituzione

I prodotti devono essere nuovi, in normale stato di conservazione, non devono essere stati portati ma solamente provati. Si prega di restituirci i prodotti nella loro scatola da scarpe o imballaggio originale, inseriti a loro volta in uno scatolone da imballaggio. Per esercitare tale diritto, il Cliente dovrà seguire questa semplice procedura:

Compilare il modulo di restituzione disponibile sul Sito, accedendo, all'interno del proprio Conto Cliente alla sezione "Vedere i miei ordini e fare un reso" nella rubrica Il mio Conto provvedere a:

- Inserire il prodotto e la sua scatola da scarpe o imballaggio originale all'interno di uno scatolone, incollare l'etichetta di reso sullo scatolone e consegnarlo al corriere UPS, con il quale avrà preso appuntamento durante la procedura di reso sul sito.

In caso di necessità il Cliente può contattare il Servizio Clienti telefonicamente al numero 800 905 660 (Numero verde gratuito) oppure via e-mail:

servizioclienti@sarenza.it per effettuare la procedura insieme.

Un'e-mail di conferma sarà inviata al cliente al termine della conversazione telefonica.

Stato di conservazione dei prodotti

Tutti i prodotti restituiti (scarpe, scatole originali, accessori, istruzioni per l'uso...) devono essere restituiti in buono stato di conservazione.

Al momento della ricezione del pacco, Sarenza valuterà lo stato di conservazione della merce restituita. L'esercizio del diritto di recesso sarà privo di efficacia qualora il Prodotto restituito non sia integro, ovvero per danneggiamento del Prodotto per cause diverse dal trasporto. Nel caso in cui il reso venga rifiutato da Sarenza, i prodotti saranno restituiti al Cliente a spese di Sarenza senza che il Cliente possa esigere una qualsiasi compensazione o rimborso, eccezione fatta per l'ulteriore esercizio del diritto di garanzia sulla merce venduta.

Nel caso di un cambio, se i prodotti restituiti sono evidentemente utilizzati o danneggiati dal Cliente e quindi non più idonei alla vendita, Sarenza potrà esercitare un'azione di recupero presso il Cliente.

Rimborso dei prodotti restituiti

Sarenza procederà al rimborso del prezzo pagato dal Cliente, in relazione al Prodotto per cui è stato esercitato il diritto di recesso, entro 15 giorni lavorativi dalla tua richiesta di reso, tramite la procedura guidata sul sito oppure tramite il nostro Servizio Clienti, a condizione che il pacco di reso sia stato affidato al nostro trasportatore.

In caso di reso di un ordine pagato tramite Carta di credito, Carta Prepagata o Conto Paypal il rimborso avverrà direttamente sul conto o sulla carta utilizzata/a per il pagamento.

In caso di reso di un ordine pagato tramite Bonifico Bancario, al cliente verrà chiesto di indicare le coordinate bancarie, verso le quali desidera che venga effettuato il rimborso, all'interno della procedura di reso sul nostro sito.

In caso di reso di un ordine pagato tramite Contrassegno, verrà chiesto al Cliente di indicare le coordinate bancarie, verso le quali desidera che venga effettuato il rimborso, all'interno della procedura di reso sul nostro sito.

Sicurezza dei pagamenti

Sarenza si impegna con tutti i mezzi possibili ad assicurare la sicurezza e la confidenzialità dei dati trasmessi sul web e sul sito internet <http://www.sarenza.it>
A questo titolo, il sito Internet utilizza un modulo di pagamento sicuro di tipo SSL (Secure Socket Layer).

Servizio clienti

Per informazioni o chiarimenti sulle condizioni di vendita e sui Prodotti il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti di Sarenza telefonicamente al numero 800 905 660 (Numero verde gratuito) dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, via e-mail a servizioclienti@sarenza.it oppure via fax allo 02 40 74 63 34.

Proprietà intellettuale

Tutti i testi, commenti, opere, illustrazioni e immagini riprodotti sul sito di Sarenza sono riservati nell'ambito del diritto d'autore e a titolo della proprietà intellettuale in tutto il mondo. A questo titolo e in conformità con le disposizioni del codice della proprietà intellettuale, ne è autorizzato solo l'uso in un ambito privato. Ogni riproduzione totale o parziale del sito di Sarenza.it è severamente vietata salvo autorizzazione preventiva.

Responsabilità

La società Sarenza.com ha, per tutte le tappe dell'accesso al sito, del processo dell'ordine, della consegna, del servizio clienti o dei servizi post-vendita, soltanto un obbligo di mezzi. Sarenza non potrà essere ritenuta responsabile per tutti gli inconvenienti o danni derivanti dall'uso della rete Internet, ad esempio problemi di servizio, virus informatici oppure invasioni esterne.

Sarenza.it non potrà essere considerato responsabile del cattivo utilizzo e/o dell'uso intensivo che i clienti potranno fare dell'articolo. Allo stesso modo, Sarenza.it non potrà essere considerato responsabile del reso, effettuato dal Cliente, di un prodotto concorrente e/o non venduto sul Sito. È responsabilità del cliente di rinviare l'articolo corretto. Di conseguenza, Sarenza.it non rimborserà gli articoli resi per errore a Sarenza.

Garanzia

I Prodotti acquistati sul Sito sono soggetti alla disciplina, per quanto applicabile, di cui agli artt. 128 e ss. D.Lgs. 206/05 sui contratti di vendita e sulle garanzie concernenti i beni di consumo.

Tale garanzia si applicherà ai Prodotti che presentino difetti di conformità non riscontrabili al momento dell'acquisto.

In caso di presenza di difetti, il Cliente dovrà compilare il modulo di reso accedendo al proprio Conto Cliente e recandosi alla sezione "Fare un cambio o un reso". Il Cliente dovrà poi provvedere a:

- Richiedere, tramite la procedura di reso sul sito, il ritiro gratuito, presso la propria abitazione o luogo di lavoro, del Prodotto in relazione al quale si è esercitato il recesso, accuratamente imballato nella confezione originale unitamente al modulo di reso debitamente compilato, all'interno della procedura di reso.

Il Prodotto in sostituzione verrà spedito da Sarenza solo dopo la ricezione del Prodotto difettoso e dei documenti sopra richiesti correttamente compilati.

Nel caso in cui lo stesso Prodotto non sia più disponibile, Sarenza procederà, al rimborso del prezzo pagato dal Cliente e delle Spese di Spedizione dallo stesso eventualmente sostenute, entro i 15 giorni lavorativi successivi alla ricezione del suddetto Prodotto difettoso, direttamente sul conto utilizzato per il pagamento dell'ordine.

Carta Regalo

Acquisto di una carta regalo

Il Cliente può acquistare una o più carte regalo sul sito www.sarenza.it. Queste carte regalo saranno utilizzabili esclusivamente sul sito www.sarenza.it.

Le carte regalo non possono beneficiare di alcun codice promozionale al momento del loro acquisto.

Le carte regalo possono essere pagate esclusivamente tramite carta di credito, carta prepagata Postepay e PayPal.

Al momento della creazione di una carta regalo, il cliente dovrà indicare l'indirizzo e-mail del beneficiario della carta regalo. Questo indirizzo e-mail non potrà essere modificato successivamente.

In caso di errore nell'inserimento dell'indirizzo e-mail del beneficiario o dei beneficiari della carta regalo, l'acquirente della carta potrà richiedere l'annullamento

totale o parziale del suo ordine. Il montante corrispondente alle carte regalo annullate gli sarà interamente rimborsato secondo il metodo di pagamento scelto al momento dell'acquisto.

Questa richiesta di annullamento potrà essere effettuata entro un tempo massimo di tre mesi a contare dalla data di emissione della carta regalo (la data di emissione corrisponde alla data di invio via e-mail della carta regalo al suo beneficiario).

Nessuna domanda di annullamento potrà essere accettata se la carta regalo sarà già stata attivata dal suo beneficiario. Una carta regalo è considerata come attivata dal momento in cui il suo importo sia stato accreditato sul Conto Cliente Sarenza del beneficiario sotto forma di buono d'acquisto regalo.

Sarenza non si assume alcuna responsabilità in caso di errore nell'inserimento dell'indirizzo e-mail del beneficiario di una carta regalo.

La carta regalo ha validità un anno a contare dalla sua data di invio al suo beneficiario. Non potrà in alcun caso essere cambiata in denaro.

In caso di mancato utilizzo della carta regalo entro un anno dalla data dell'emissione, il montante corrispondente sarà considerato come definitivamente acquisito da Sarenza.

Sarenza si riserva il diritto di annullare ogni ordine di carte regalo, buoni d'acquisto regalo o articoli pagati tramite uno o più buoni d'acquisto regalo che presentino, secondo la stessa, un rischio di frode.

Attivazione di una carta regalo – trasformazione in buono d'acquisto regalo

Il beneficiario della carta regalo riceverà un' e-mail contenente un link unico di attivazione. Il beneficiario dovrà cliccare su questo link al fine di identificarsi sul sito www.sarenza.it, se è già titolare di un conto Sarenza, o creare il suo conto Sarenza al fine di attivare la sua carta regalo.

L'attivazione di una carta regalo avrà come effetto di rendere il montante corrispondente disponibile sotto forma di buono d'acquisto regalo.

Questo buono d'acquisto regalo sarà disponibile all'interno del conto cliente del beneficiario e gli verrà proposto all'interno del suo carrello al momento della validazione del suo ordine.

Il buono d'acquisto regalo ha validità un anno a contare dalla data di emissione della carta regalo. Non è divisibile, nè rimborsabile e non potrà essere cambiato in denaro.

In caso di reso di un articolo pagato tramite un buono d'acquisto regalo, Sarenza rimborserà in priorità la differenza monetaria eventuale ed in seguito riattiverà, sotto forma di buono d'acquisto, il montante pagato tramite il buono d'acquisto regalo.

Al momento dell'attivazione della sua carta regalo, il beneficiario accetta la politica di Sarenza sulla protezione dei dati personali.

Offrire una carta regalo