

# 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](http://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](http://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](http://www.sarenza.it) integrano un contratto a distanza disciplinato dagli artt. 50 ss. del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), nonchè 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. 3º 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](mailto: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, nonchè 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 Tropéziennes par M Belarbi, Eclipse, Barbara Rihl, Camper, Camper Together, Delsey, Finsbury, Isotoner, Lowa, Meindl, Opening Ceremony, Pack & Fly, Rivieras, 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.

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 Consegn Standard gratuita) saranno da 2 a 4 giorni lavorativi dal momento della spedizione. I tempi di consegna sul territorio nazionale (con modalità di Consegn 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.

**Da giugno a ottobre 2016, a causa di modifiche al nostro sistema di spedizione, alcune consegne potranno subire dei ritardi. Ci scusiamo per il disagio e vi invitiamo a contattare il nostro servizio clienti che resterà a vostra disposizione per fornirvi maggiori dettagli sullo stato degli ordini.**

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.

Ad esclusione del periodo dei saldi e delle offerte promozionali riservate ai Clienti, tutti gli ordini effettuati sul sito Sarenza.it entro le ore 12.00, dal lunedì al venerdì (escluse festività), verranno preparati e spediti il giorno stesso, previa validazione del pagamento (Vedi paragrafo Pagamento).

## Pagamento

Il Cliente potrà scegliere tra le seguenti modalità di pagamento:

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

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](http://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.

Il 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

Il termine previsto dalla legge italiana per esercitare il diritto di recesso è di 14 giorni a partire dalla data di ricezione del Prodotto. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo. Le condizioni per esercitare il diritto di recesso sono menzionate nel paragrafo « Condizioni per il cambio e la restituzione » qui di seguito. Sarenza offre le spese di restituzione e la restituzione avverrà esclusivamente tramite corriere UPS.

Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve presentare una dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

A tal fine, il Cliente può compilare il seguente modulo di dichiarazione di recesso.

Dichiarazione di recesso :

Alla cortese attenzione di Sarenza S.A., 27-29 rue de Choiseul – 75002 Paris – France,

Io/Noi (1) comunico/comunichiamo (1) con la presente dichiarazione la mia/nostra intenzione di recedere dal contratto di vendita del prodotto (1)/servizio (1) seguente :

Ordine effettuato il (1)/ricevuto il (1) :

Cognome del cliente/dei clienti :

Indirizzo del cliente /dei clienti :

Firma del cliente/dei clienti (solo in caso di invio del presente modulo su carta stampata) :

Data :

(1) Depennare dove non applicabile.

Da Sarenza il cliente ha fino a 100 giorni a partire dalla data di spedizione degli articoli (e non dalla data di ricezione perché non disponiamo di queste informazioni) per effettuare un reso, secondo le condizioni indicate nel paragrafo seguente.

### 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](mailto: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

Il Cliente verrà interamente rimborsato delle spese a seguito della restituzione del pacco e di una verifica degli articoli resi, entro i 14 giorni successivi alla richiesta

di reso da parte del Cliente. Sarenza può effettuare il rimborso una volta ricevuti gli articoli resi o una prova di spedizione degli stessi. Sarenza rimborserà il Cliente usando la stessa modalità di pagamento scelta dal Cliente al momento dell'acquisto.

## 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) 10:00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, via e-mail a [servizioclienti@sarenza.it](mailto: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](http://www.sarenza.it). Queste carte regalo saranno utilizzabili esclusivamente sul sito [www.sarenza.it](http://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](http://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, né rimborsabile e non potrà essere cambiato in denaro.

In caso di reso di un articolo pagato tramite un buono d'acquisto regalo, Sarenza rimboscerà 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**