

# 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), 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.

I prezzi dei prodotti esposti non includono i costi di spedizione. I costi di spedizione saranno addebitati in aggiunta al valore totale dell'ordine e saranno precisati al cliente nella pagina di selezione del corriere al momento della convalida definitiva dell'ordine. I suddetti costi restano esclusivamente a carico del cliente. I costi di spedizione saranno applicati: - Se il carrello contiene almeno un (1) articolo acquistato attraverso la modalità di vendita privata. - Se il carrello contiene uno o più articoli in aggiunta che non sono acquistati attraverso la modalità di vendita privata.

---

## 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 06 8997 0670 dalle 10.00 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, nonché a rimborsare integralmente gli importi eventualmente già versati dal Cliente.

---

## Spedizione e Consegna

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 SDA Express: La consegna dei prodotti verrà effettuata a mezzo corriere SDA dal lunedì al venerdì, tra le 9:00 e le 18:00. I tempi di consegna varieranno a seconda della destinazione e del momento in cui l'ordine verrà effettuato. 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\*\* eseguita con SDA Express) saranno di 3 a 5 giorni lavorativi a partire dalla data di spedizione in tutta l'Italia, ad eccezione delle zone remote o difficilmente raggiungibili, per le quali le consegne possono richiedere alcuni giorni supplementari ([consulta l'elenco qui](#)) SDA si impegna a inviare un'email per avvisare il Cliente dell'imminente consegna (il giorno stesso in cui il corriere prende in carico il pacco per il reparto). Il corriere SDA Express si presenterà una prima volta al domicilio del Cliente per consegnare la merce. Nel caso in cui il Cliente dovesse essere assente, il corriere lascerà un avviso di passaggio in cui è indicato il punto SDA presso il quale il pacco viene depositato. Il Cliente dispone di 3 giorni per chiamare SDA e riprogrammare un nuovo tentativo di consegna. Passati i 3 giorni sarà solamente possibile ritirare il pacco presso il punto SDA. Il Cliente potrà andare a ritirarlo munito dell'avviso di passaggio e di un documento d'identità. In totale la merce rimane depositata 15 giorni nel punto SDA, oltrepassato questo limite, il pacco verrà rispedito indietro. Ad esclusione del periodo dei saldi e delle offerte promozionali riservate ai Clienti, tutti gli ordini effettuati sul sito Sarenza.it entro le ore 14:00, dal lunedì al venerdì (escluse festività), verranno preparati e spediti il giorno stesso, previa validazione del pagamento (Vedi paragrafo Pagamento).

In caso di consegna a pagamento tramite DHL Express: I tempi di consegna sul territorio nazionale saranno di 24/48h lavorative. Tale termine potrebbe tuttavia variare anche sensibilmente per località difficilmente raggiungibili quali località montane, isole, estreme periferie. Il sistema invierà al Cliente un'e-mail di avviso a spedizione avvenuta. 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. Ogni ordine effettuato sul sito Sarenza.it, entro le 14:00 dal lunedì al venerdì \* (esclusi giorni festivi), sarà preparato e spedito il giorno stesso, sotto riserva di convalida del pagamento (vedere paragrafo Convalida del pagamento).

\*\*Costi di spedizione a carico del cliente per tutti gli ordini con valore inferiore o uguale a 35€ IVA inclusa. Il cliente è informato circa l'applicazione dei costi di spedizione per tutti gli ordini dal valore inferiore o uguale a 35€ IVA inclusa. Questi costi saranno precisati al cliente nella pagina di selezione del corriere al momento della convalida definitiva dell'ordine. I suddetti costi restano esclusivamente a carico del cliente.

Le spese di spedizione sono a carico del cliente per gli articoli acquistati attraverso la vendita privata.

---

## 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 comporta un costo aggiuntivo di 2€ 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 al 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, restituzione e rimborso

### Diritto di recesso

#### Condizioni

Avete il diritto di recedere dal contratto senza obbligo di motivazione, entro il termine di quattordici giorni dalla ricezione del prodotto. Per esercitare il diritto di recesso, è necessario che la vostra decisione di recedere dal contratto sia espressa con una dichiarazione inequivocabile (ad esempio, tramite lettera inviata per posta ordinaria o e-mail). È possibile, ma non obbligatorio, utilizzare il modello del modulo di recesso. Per rispettare il termine previsto per il recesso, è sufficiente trasmettere la vostra comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del termine di recesso.

#### Effetti del recesso

Dovrete rispedire o rendere il bene senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro e non oltre quattordici giorni dalla vostra comunicazione di recedere dal presente contratto, utilizzando l'apposita etichetta di restituzione. Si riterrà che questo termine sia stato rispettato se la restituzione del bene avverrà prima della scadenza del termine di 14 giorni.

Le spese di restituzione del bene saranno a nostro carico.

Sarete responsabili solo nel caso di svalutazione del bene risultante da manipolazioni diverse da quelle strettamente necessarie per stabilire la natura, le caratteristiche e il corretto funzionamento del bene stesso.

#### Modello del modulo di recesso

All'attenzione di MONOPRIX ONLINE S.A.S., 19-23, allées de l'Europe - 92110 Clichy - France :

Io/noi (1) vi notifico/notifichiamo (1) con la presente il mio/nostro (1) recesso dal contratto relativo alla vendita del bene (1)/per la prestazione di servizio (1) qui sotto

Ordinato il (1)/ricevuto il (1)

Nome del (dei) consumatore(i)

Indirizzo del (dei) consumatore(i)

Firma del (dei) consumatore(i) (solo in caso di notifica del presente modulo in formato cartaceo):

Data

(1) Cancellare la voce non pertinente.

### Restituzione fino a 100 giorni

Con Sarenza.it, il Cliente ha a disposizione 100 giorni dalla data di spedizione per restituire gli articoli, fermo restando il rispetto delle condizioni stabilite nei paragrafi che seguono. Tale diritto di restituzione entro 100 giorni non limita i diritti e le garanzie giuridiche.

#### Condizioni di cambio e di restituzione per rimborso

Gli articoli restituiti dovranno essere nuovi, non utilizzati e nella loro confezione originale perfettamente intatta.

Qualsiasi cambio o restituzione deve essere oggetto di una richiesta di cambio o restituzione accessibile nella sezione "Mio account" del sito [www.sarenza.it](http://www.sarenza.it).

Il Cliente potrà inoltrare solo una richiesta di restituzione o cambio online per ogni ordine sul sito [www.sarenza.it](http://www.sarenza.it).

Se l'ordine del Cliente contiene più articoli e desidera restituire più di un articolo, nella richiesta di restituzione dovrà selezionare tutti gli articoli di cui desidera il cambio o il rimborso.

Il Cliente può scegliere tra due modalità di restituzione offerte da Sarenza.it nel momento in cui effettua la richiesta di restituzione online. Queste modalità di restituzione sono UPS e Poste Italiane.

La modalità di restituzione accettata dal Cliente non potrà essere successivamente modificata.

Se il Cliente dovesse restituire gli articoli con una modalità di trasporto non accettata da Sarenza.it e sostenere quindi le relative spese di restituzione, non potrà pretendere alcun rimborso da parte di Sarenza.it.

Se il Cliente desidera restituire degli articoli provenienti da ordini diversi, dovrà separare questi articoli in colli distinti al momento della restituzione. Qualsiasi

restituzione di articoli provenienti da ordini diversi che non soddisfisi questa condizione non potrà essere evasa nei termini previsti dalle nostre Condizioni Generali di Vendita.

### Stato degli articoli

Tutti gli articoli restituiti (scarpe, confezione originale, accessori, istruzioni...) dovranno essere inviati perfettamente integri.

Al ricevimento del collo, Sarenza.it valuterà il perfetto stato della merce restituita. Non sarà accettata alcuna restituzione se gli articoli restituiti risulteranno visibilmente utilizzati o danneggiati per fatto imputabile al Cliente e tale utilizzo o tali danni renderanno gli articoli inadatti alla vendita.

In caso di cambio, se gli articoli restituiti risultano visibilmente utilizzati o danneggiati per fatto imputabile al Cliente e tale utilizzo o tali danni rendono gli articoli inadatti alla vendita, Sarenza.it potrà esercitare nei confronti del Cliente ogni azione disponibile per il risarcimento dei danni.

### Rimborso

In caso di recesso dal presente contratto, vi rimborseremo tutti i pagamenti da voi effettuati (ad eccezione delle spese supplementari derivanti dalla vostra scelta, se del caso, di una modalità di consegna diversa dalla modalità di consegna standard meno costosa da noi proposta) entro un termine congruo e, in ogni caso, entro e non oltre quattordici giorni dal giorno in cui siamo stati informati della vostra decisione di recedere dal contratto. Potremo posticipare il rimborso fintanto che non avremo ricevuto il bene o fintanto che non ci avrete fornito prova dell'avvenuta spedizione del bene, a seconda dell'evento che per primo abbia a verificarsi. Procederemo al rimborso utilizzando lo stesso metodo di pagamento da voi utilizzato per la transazione iniziale, a meno che non accettiate espressamente un metodo diverso; in ogni caso questo rimborso non comporterà alcuna spesa a vostro carico. Sarenza.it non effettuerà alcun rimborso in contanti se la restituzione riguarda uno o più articoli pagati tramite carta regalo. La carta corrispondente verrà automaticamente riaccreditata dell'importo corrispondente da parte del partner interessato.

### Rimborso di una restituzione con UPS o Poste Italiane

Se il Cliente ha depositato il bene oggetto della restituzione in un ufficio postale o in un punto relè UPS o UPS ha provveduto al ritiro del collo presso il suo domicilio, fermo restando che abbia usato l'etichetta di restituzione appositamente prevista, Sarenza.it si impegna ad effettuare il rimborso non appena il trasportatore ha preso in carico il collo. Questo rimborso espresso è soggetto alla scansione del codice a barre presente sull'etichetta di restituzione.

In caso di ricezione di un collo in restituzione il cui contenuto non sia conforme alla richiesta di restituzione o i cui articoli non soddisfino le condizioni di cui sopra, Sarenza.it si riserva il diritto di esercitare nei confronti del Cliente ogni azione disponibile per il risarcimento dei danni.

### Eccezione

Per motivi di igiene e sicurezza, il Cliente non può esercitare il diritto di recesso per i seguenti articoli:

- Vernici;
- Calze; collant; proteggi piedi;
- Biancheria intima tra cui reggiseni, boxer ecc.
- prodotti per la cura/manutenzione: aerosol, ecc.

Sarenza.it si riserva il diritto di modificare il presente elenco.

### Spedizione di un cambio ordine

Se il Cliente ha depositato il bene oggetto della restituzione in un ufficio postale o in un punto relè UPS o UPS ha provveduto al ritiro del collo presso il suo domicilio, fermo restando che abbia usato l'etichetta di restituzione appositamente prevista, il suo cambio ordine sarà spedito entro 48 ore lavorative dalla presa in carico dell'articolo in restituzione da parte del nostro magazzino.

Se l'importo del cambio ordine del Cliente è superiore all'importo del suo ordine iniziale, potrà pagare la differenza online a mezzo carta di credito o PayPal oppure in contanti alla consegna. La spedizione del cambio ordine del Cliente nei primi due casi è subordinata all'accettazione del presente regolamento. In caso di pagamento in contanti alla consegna, il collo verrà recapitato solo al versamento della differenza.

Se l'importo del cambio ordine del Cliente è inferiore all'importo dell'ordine iniziale, Sarenza.it gli rimborserà la differenza entro 5 giorni dal ricevimento del collo dal nostro magazzino, fermo restando che siano state rispettate le istruzioni di restituzione e utilizzata l'apposita etichetta di restituzione.

In caso di restituzione tramite Poste Italiane, il Cliente dovrà conservare la ricevuta comprovante il deposito del collo, rilasciata dall'ufficio postale. In caso di smarrimento del collo, non potrà essere effettuato alcuno sblocco dell'ordine, cambio o rimborso senza esibizione della ricevuta comprovante il deposito.

Il Cliente dispone di un periodo di 30 giorni dalla data di deposito del collo in restituzione per formulare eventuali reclami relativi alla restituzione.

Una volta decorso il termine previsto, non verrà accettata alcuna richiesta.

Il Cliente dovrà inoltrare il reclamo tramite e-mail utilizzando il modulo di contatto presente sulla pagina del Servizio Clienti di Sarenza.it o a mezzo posta ordinaria da inviarsi al seguente indirizzo: Sarenza, Servizio Clienti Italia, 19-23, allées de l'Europe - 92110 Clichy, Francia.

### Restituzione del corretto articolo

Il cliente deve imperativamente restituire l'articolo o gli articoli acquistati sul sito [www.sarenza.it](http://www.sarenza.it), nuovo, per i quali ha esercitato il suo diritto di recesso. Se il cliente non restituisce gli articoli acquistati, Sarenza lo contatterà tramite mail invitandolo a recuperare gli articoli non conformi a sue spese, in un termine di due

mesi a partire dalla data di invio della mail. Trascorso questo termine Sarenza si riterrà proprietario a tutti gli effetti degli articoli e si riserverà il diritto di distruggerli. Sarenza non sarà in alcun caso ritenuta responsabile della distruzione degli articoli.

Di fatto, per la mancata restituzione degli articoli per i quali il cliente ha esercitato il diritto di ripensamento, Sarenza si riserva il diritto di querelare per appropriazione indebita.

---

## 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 dalle 10:00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì o via e-mail a [servizioclienti@sarenza.it](mailto:servizioclienti@sarenza.it).

---

## 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.it 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).

Sull'acquisto delle carte regalo non si applica alcun codice promozionale.

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 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.

### **Acquistare una carta regalo**

---

## **Gestione dei reclami**

I reclami inoltrati a [Sarenza.it](http://www.sarenza.it) saranno evasi quanto prima; la risposta con conferma di ricezione sarà inviata entro 14 giorni dalla data del loro ricevimento.

Dal 15 febbraio 2016, la piattaforma telematica della Commissione Europea per la risoluzione extragiudiziale delle controversie è aperta al pubblico. I consumatori che affrontano una controversia con una società avente sede nell'Unione hanno la possibilità di presentare una richiesta di mediazione attraverso questa piattaforma europea. È inoltre possibile consultare il sito web della Commissione Europea dedicato alla mediazione in materia di consumo:

[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)