

# Algemene Voorwaarden

---

## Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
  - Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer. Indien de consument jonger is dan 18 jaar (minderjarig) is er toestemming nodig van één ouder of voogd om een bestelling te plaatsen en/of over te gaan tot de betaling ervan. ;
  - 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;
  - 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;
  - Bedenktime:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
  - Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
  - Dag:** kalenderdag;
  - 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;
  - 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

E: [klantenservice@sarenza.nl](mailto:klantenservice@sarenza.nl)

Maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 18:00.

**KvK-nummer:** 480 188 507 (Ingeschreven bij het Régistre du Commerce et des sociétés Saint Malo)

**BTW-identificatienummer:** FR 064 801 885 07

Directeur van de publicatie : Jérôme Drianno

---

## Toepasselijkheid

- 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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 die voor hem het meest gunstig is.
- 

## Het aanbod

- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 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.

---

## 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 kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. 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, voor alle vragen kan de consument contact opnemen met de klantenservice, bereikbaar van maandag tot vrijdag van 8:00 tot 18:00 op 020 262 81 80 of [klantenservice@sarenza.nl](mailto:klantenservice@sarenza.nl);
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - 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.
6. 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; of
  - 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 nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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.
4. 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.

### Voorwaarden van betaling per Klarna Factuur

De ondernemer biedt de betalingsmethode per factuur aan van de partner Klarna. Elke betaling per Klarna Factuur moet voldoen aan bepaalde criteria en is daarom niet toepasbaar op elke bestelling en/of voor alle consumenten. De mogelijke bezorgingsmethode is thuisbezorging via PostNL. Het factuur- en bezorgadres moeten dan ook overeenkomen. Om te genieten van betaling per Klarna Factuur moeten alle bestellingen een fysieke bestelling (schoenen, tassen, onderhoudsproducten, etc.) zijn en niet de Sarenza cadeaukaart welke per e-mail verstuurd wordt. Als de consument kiest voor betaling per Klarna Factuur gaat de consument automatisch akkoord met de Algemene Voorwaarden van zowel de ondernemer als Klarna (Lees [hier](#) de Voorwaarden van Klarna). Hiermee gaat de consument akkoord met de kredietcheck van Klarna en dat de ondernemer de persoonlijke gegevens naar Klarna op veilige wijze verstuurd. Bij elke aankoop zal Klarna de persoonlijke gegevens controleren door middel van een kredietcontrole welke invloed zal hebben op de goed- of afkeuring van de transactie. Klarna zal na een goedgekeurde transactie de factuur per e-mail versturen op het moment dat de bestelling verzonden wordt. De consument zal de factuur te allen tijde per e-mail ontvangen. Vanwege technische redenen is het helaas niet mogelijk om de factuur met de bestelling mee te verzenden. De consument heeft 14 kalenderdagen, te tellen vanaf de dag van verzending, om te betalen. De factuur is ook in te zien op [www.klarna.com/nl](http://www.klarna.com/nl). In het geval van een retour zal de factuur herberekend, geannuleerd of vergoed worden indien de consument besluit 1 of meerdere artikelen van de bestelling te behouden en de factuur al heeft betaald. De herberekening, annulering of vergoeding wordt binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het pakketje in het magazijn van de ondernemer in werking gezet. Bij een betaling per factuur zal de consument gevraagd worden om persoonlijke gegevens op te geven (bijvoorbeeld: de geboortedag, welke optioneel is bij het creëren van een standaard Sarenza account maar verplicht bij een betaling per Klarna Factuur). Het formulier wordt op veilige wijze enkel naar onze partner Klarna verstuurd. De persoonlijke gegevens worden enkel gebruikt om een kredietcontrole uit te voeren waarna Klarna kan bepalen of de consument in aanmerking komt voor betaling via Klarna Factuur. Klarna hanteert strenge procedures en kan, indien nodig, de persoonlijke gegevens van de consument verstrekken aan derden, zoals schuldeisers. Klarna is wettelijk verplicht de kredieten te melden aan BKR. De persoonlijke gegevens worden onder geen enkele voorwaarden publiekelijk gemaakt. Klik [hier](#) voor informatie over de verwerking van de persoonlijke gegevens door Klarna.

---

## Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. 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.nl. 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.nl melden door contact op te nemen met de klantenservice.
7. Bestellingen geplaatst voor 15u van maandag t/m vrijdag (m.u.v. feestdagen, sale-periode en exclusieve aanbiedingen voor klanten) worden dezelfde dag voorbereid en verzonden, onder voorbehoud dat de betaling is goedgekeurd (Ga naar de veelgestelde vragen voor meer informatie)
8. 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.

De verzendkosten worden weergegeven op de pagina waar de klant de bezorgmethode kiest en op de bevestigingspagina. De verantwoordelijkheid voor deze kosten ligt uitsluitend bij de klant.

---

## Retourneren en terugbetaling

### Herroepingsrecht

#### Voorwaarden

U heeft het recht dit contract te herroepen zonder opgaaf 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 product onverwijld en in ieder geval maximaal na veertien dagen na uw bericht betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht van de huidige overeenkomst terug te sturen of terug te geven, waarbij u het retouretiket gebruikt dat u heeft ontvangen. Dit termijn wordt geacht te zijn nageleefd **als u het product vóór verloop van het termijn van veertien dagen terugstuurt.**

Op het totaalbedrag van het product wordt een bijdrage in de retourkosten ingehouden tot een maximum van € 1,95, maar **alléén als de klant bij retourzending gebruik maakt van het retourdocument van PostNL, gedownload en geprint via de website van Sarenza.nl.** POSTNL behoudt zich het recht voor de retournering door de klant te laten betalen, indien de klant geen gebruik maakt van het retourdocument van PostNL, gedownload en geprint via de website van Sarenza.nl. Indien de klant het retourdocument verkregen via Sarenza.nl niet wenst te gebruiken en moet betalen voor de retournering, zal Sarenza.nl deze kosten in geen enkel geval vergoeden.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het hanteren van de goederen, verdergaand dan nodig is om de aard, de kenmerken en het functioneren van de goederen vast te stellen.

### Modelformulier voor herroeping

Ter attentie van SARENZA S.A.S., 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris, FRANCE (klantenservice@sarenza.nl) :

Ik/wij (1) breng/brengen (1) u bij deze op de hoogte van mijn/onze (1) herroeping van de overeenkomst wat betreft het product (1)/voor de dienstverlening (1) hieronder

Besteld op (1)/ontvangen op (1)

Naam van de consument(en)

Adres van de consument(en)

Handtekening van de consument(en) (uitsluitend in geval van gebruik van het huidige formulier verzonden per post)

Datum

(1) Doorhalen wat niet van toepassing is

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

Bij Sarenza.nl 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.

### Voorwaarden voor retourneren tegen terugbetaling

Het/de artikel(en) moet(en) nieuw, ongebruikt en onaangetast in de originele verpakking zitten.

Elke retour moet aangevraagd worden in de rubriek "Mijn account" van de website [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl)

**De klant kan per bestelling één aanvraag voor retour indienen via de website [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl).**

Indien de bestelling van de klant uit meerdere artikelen bestaat en de klant meer dan één artikel wilt retourneren, dan moet hij of zij tijdens de retouraanvraag alle artikelen selecteren die hij of zij wenst om te retourneren.

Als de klant de artikelen retourneert via een transportmethode die niet goedgekeurd is door Sarenza.nl en hiervoor kosten in rekening zijn gebracht, dan worden deze kosten op geen enkele manier vergoed door Sarenza.nl.

Als de klant artikelen vanuit verschillende bestellingen wenst te retourneren, dan moet hij of zij deze artikelen afzonderlijk in verschillende pakketten retourneren. Elke retourzending van artikelen vanuit verschillende bestellingen die deze voorwaarde niet respecteert, kan niet verwerkt worden conform de termijnvoorwaarden van onze algemene verkoopvoorwaarden.

### Staat van de artikelen

Alle geretoureerde artikelen (schoenen, oorspronkelijke verpakking, accessoires, handleiding...) moeten in de oorspronkelijke staat geretourneerd worden.

Bij ontvangst van het pakket controleert Sarenza.nl de oorspronkelijke staat van de geretoureerde producten. Geretoureerde artikelen die zichtbaar gedragen of beschadigd zijn door de klant en waardoor de artikelen niet meer verkocht kunnen worden, worden niet geaccepteerd. Als de retour wordt geweigerd door Sarenza.nl, dan worden de artikelen teruggestuurd naar de klant op kosten van Sarenza.nl zonder dat de klant hiervoor een compensatie of recht op retour kan aanvragen, met uitzondering van latere uitoefening van zijn rechten op garantie wat betreft de verkochte producten. In het geval dat de geretoureerde producten zichtbaar gedragen of beschadigd zijn door de klant en deze producten daardoor niet meer te koop zijn, mag Sarenza.nl alle herstelmaatregelen van de klant verlangen.

### **Terugbetaling**

In het geval u een herroeping van de huidige overeenkomst heeft aangevraagd, betalen we u alle betalingen die we van u ontvangen hebben, terug (met uitzondering van de aanvullende kosten ontstaan door het feit dat u, indien van toepassing, een verzendmethode heeft gekozen die anders is dan de **goedkopere standaard levering voorgesteld door ons**), **onverwijld en hoe dan ook binnen veertien dagen na de dag waarop we geïnformeerd zijn over uw besluit tot herroeping van de huidige overeenkomst.** We kunnen de terugbetaling uitstellen totdat we het artikel hebben ontvangen of totdat u een verzendbewijs van het artikel aan ons geleverd heeft, indien dit eerder is. Voor de terugbetaling gebruiken we dezelfde betaalmethode die u gebruikt heeft voor de oorspronkelijke transactie, behalve als u nadrukkelijk een andere methode aangeeft; deze terugbetaling is hoe dan ook gratis voor u. Er zal geen enkele terugbetaling in contanten uitgevoerd worden door Sarenza.nl in het geval van een retournering van een of meerdere artikelen die betaald zijn met een cadeaubon. De betreffende partner zal het overeenkomende bedrag bijschrijven op de betreffende cadeaubon.

### Terugbetaling met PostNL depotpunt

Als de klant zijn retour heeft afgegeven bij een PostNL depotpunt en hierbij het betreffende retouretiket heeft gebruikt, dan zal Sarenza.nl de bestelling terugbetalen zodra het pakket verwerkt wordt door de transporteur. Deze expresterugbetaling wordt verwerkt door het scannen van de barcodes op het

retouretiket.

In het geval van ontvangst van een retourpakket waarvan de inhoud niet conform is aan de retouraanvraag of waarvan de artikelen niet voldoen aan de bovenstaande retourvoorwaarden, dan behoudt Sarenza.nl zich het recht voor om alle betreffende terugvorderingsmaatregelen te eisen van de klant.

### **Uitzondering**

Op grond van hygiënische en veiligheidsredenen, kan de klant zijn herroepingsrecht niet gebruiken voor de volgende artikelen:

- Nagellak;
- Sokken; panty's; voetbeschermers;
- Ondergoed, met name beha's, boxers...
- Onderhoudsproducten: spuitbussen...
  
- Zwempak...

Sarenza.nl behoudt zich het recht voor om deze lijst aan te vullen.

De Klant moet het product dat hij op de site [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl) 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 (artikel L313-1 van het wetboek van strafrecht). Evenzo is het strafbaar om een attest op te maken dat materieel onjuiste feiten vermeldt of om een onjuist of vervalst attest te gebruiken (artikel 441-7 van het strafwetboek).

---

## **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.nl 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.nl](mailto:klantenservice@sarenza.nl) of formulier <https://www.sarenza.nl/klantenservice> - per post : Sarenza, Service Client, 61-69, rue de Bercy - 75012 Paris - telefonisch : 020 262 81 80 - via Messenger

Onze adviseurs staan tot uw beschikking van maandag tot vrijdag vanaf 09 tot 12 en van 13 tot 17 uur

---

## **Klachtenbehandeling**

Naar Sarena.nl verzonden klachten zullen zo snel mogelijk in behandeling worden genomen en een antwoord met ontvangstbevestiging ontvangen binnen een termijn van 14 dagen na de ontvangstdatum.

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 via dit platform 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)

---

## **Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

---

## **Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

---

## Cadeaubon

Een cadeaubon kopen

De consument kan één of meerdere cadeaubonnen kopen op de site [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl):

- Deze cadeaubonnen kunnen uitsluitend op de site [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl) 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 consument 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 consument de mogelijkheid zijn of haar bestelling volledig of gedeeltelijk te annuleren. Het bedrag op de geannuleerde cadeaubon(nen) zal volledig terugbetaald worden aan de consument en dit volgens de betaalmethode die hij/zij gekozen heeft tijdens zijn of haar aankoop.

Annulatie cadeaubon

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 cadeaucoupon.

De ondernemer kan op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden als het e-mailadres van de cadeaubon begunstigde een fout bevat. De ondernemer behoudt zich het recht om elke cadeaubon of cadeaucoupon bestelling, of een bestelling waarvan de artikelen betaald werden met of een meerdere cadeaucoupons, te annuleren als deze in haar ogen risico op fraude inhoudt.

Geldigheidsduur cadeaubon

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 de ondernemer overgedragen. De cadeaubon kan niet gesplitst worden in meerdere schijven, noch terugbetaald worden, noch geruild worden voor contant geld.

Activering van een cadeaubon - omzetting in een cadeaucoupon

De begunstigde van de cadeaubon zal een e-mail ontvangen met daarin activeringslink. Hij of zij dient op deze link te klikken om zich te kunnen aanmelden op de site [www.sarenza.nl](http://www.sarenza.nl), 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 cadeaucoupon. Deze cadeaucoupon 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 begunstigde aanvaardt ons protectiebeleid inzake persoonlijke gegevens tijdens de activering van zijn of haar cadeaubon.

Retour

In geval van retour van een artikel dat betaald werd met een coupon, zal de ondernemer in eerste instantie het surplus bedrag terugbetalen (in geval de consument 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 coupon.

**Een cadeaubon schenken**