

Conditions d'utilisation de Sarenza Plus

Date de publication : 02/05/2023

Téléchargement

1) Objet

La société Sarenza, S.A.S. au capital de 122.138.643,29€, immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le numéro 480 188 507 dont le siège social est situé au ZAC de la Moinerie, 10 impasse du Grand Jardin, 35400 Saint-Malo, et dont le n° de TVA intracommunautaire est FR06480188507 (ci-après « **Sarenza** »), propose un service d'abonnement intitulé **Sarenza Plus**, dans les conditions définies aux présentes (« **Abonnement** »).

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent les modalités de mise en œuvre de l'Abonnement. L'Abonnement est une offre commerciale qui confère à ses abonnés de nombreux avantages.

Avantages de Sarenza Plus

En qualité d'abonné Sarenza Plus, vous pouvez bénéficier de :

- conditions d'expédition optimisées pour tous les produits pouvant être commandés dans le cadre de Sarenza Plus : livraison en 24h à domicile et de retour gratuits pendant toute la durée de l'Abonnement ;
- d'une ligne téléphonique dédiée Service client ;
- d'offres exclusives avec codes promotionnels valables sur le site www.sarenza.com (hors produits marketplace) dédiés aux abonnés ;
- d'expériences proposées aux abonnés avec tirage au sort ;

tels que détaillés plus amplement ci-après.

Les coordonnées téléphoniques et électroniques de Sarenza sont mentionnées ci-dessous.

2) Conditions d'adhésion à l'Abonnement

En souscrivant à l'Abonnement, le Client reconnaît avoir pris pleinement connaissance et accepte les présentes conditions d'utilisation ainsi que les conditions générales de vente Sarenza sans réserve, ces dernières étant disponibles sur le site www.sarenza.com (ci-après, le « **Site** »).

Le Service est réservé à toute personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, âgée au moins de 18 ans et ayant commandé au moins une fois sur le Site (Ci-après, le « **Client** »). Le Client possède un compte Client Sarenza, et est situé en France métropolitaine.

La souscription à l'Abonnement se fait sur le Site, au moment du passage de la commande lors du choix du mode de livraison. Pour ce faire, le Client doit ajouter l'Abonnement dans le panier et procéder au paiement.

L'Abonnement sera immédiatement activé dès la validation et le paiement intégral de la commande en question. Le Client accepte expressément de renoncer à son droit de rétractation en cliquant sur la case prévue à cet effet avant la validation de sa commande.

En outre, l'Abonnement implique l'acceptation du Client de tous les avantages contenus dans le pack Sarenza Plus tels que mentionnés aux présentes. A chaque fois que le Client se connectera à son compte sur le Site, il pourra bénéficier de l'Abonnement.

L'Abonnement n'est disponible que sur l'espace du Client accessible sur le Site.

Livraison express

L'Abonnement permet de bénéficier d'une livraison à domicile en 24 heures en France métropolitaine pour toute commande passée sur le Site, quel que soit le montant, sous réserve du respect des conditions et restrictions ci-après.

L'Abonnement ne s'applique pas aux commandes passées via la marketplace Sarenza. Lors de votre parcours d'achat sur le Site, l'identité du Vendeur sera communiquée au Client.

Le Client pourra également retourner son colis, conformément aux [conditions générales de vente](#).

Accès à une ligne téléphonique dédiée Service Client

Sarenza met une ligne téléphonique dédiée au sein de son Service client, joignable au 0805651020, afin de répondre en priorité aux demandes émanant des Clients ayant souscrit à l'Abonnement.

Cette ligne est ouverte du lundi au vendredi de neuf (9) heures à dix-sept (17) heures, sauf jours fériés et cas exceptionnels.

Offres exclusives & Expérience

Sarenza proposera aux abonnés des bons plans Sarenza ainsi que des offres exclusives (ateliers découverte, invitations...)

Les avantages sont personnels et nominatifs. Tous les avantages inclus dans l'Abonnement ne peuvent être ni cédés, ni vendus, ni remboursés, ni faire l'objet d'aucune contrepartie monétaire ou être utilisés à d'autres fins que celles expressément prévus aux présentes conditions. En cas de non-respect des présentes conditions et/ou en cas d'utilisation frauduleuse ou abusive des services, Sarenza se réserve de retirer les avantages inclus dans l'Abonnement et de le résilier de plein droit, ce que le Client reconnaît et accepte. Dans cette hypothèse, le Client ne pourra prétendre au remboursement du montant de l'Abonnement.

3) Durée et résiliation

L'Abonnement est valable pour une durée initiale et ferme d'un (1) an à compter de la date à laquelle le Client clique sur le bouton « **Souscription Sarenza Plus** » afin de l'ajouter à son

panier, valide sa commande et confirme la souscription à l'Abonnement Sarenza +, sous réserve de la validation du paiement.

Ce bouton se trouve sur la page de livraison où le Client sélectionne le mode de livraison, et après avoir coché la case « *En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'utilisation du Service Sarenza Plus et des Conditions générales de vente Sarenza, et les accepte sans réserve. Je donne également mon accord exprès pour que l'exécution de l'Abonnement commence avant l'expiration du délai de rétractation* ».

Sarenza enverra un email au Client l'informant de la possibilité de souscrire un nouvel Abonnement pour une durée ferme d'un (1) an. Sarenza vous informera par un email un (1) mois avant la date d'échéance de l'Abonnement.

Le Client est informé de la date de fin de son Abonnement en cours dans son espace client. Le Client ne pourra pas mettre fin à son Abonnement en cours d'exécution, il ne pourra pas prétendre au remboursement des frais d'Abonnement s'il ne souhaite pas passer commande sur le Site pendant toute la durée de l'Abonnement.

Sarenza se réserve le droit de suspendre l'Abonnement en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée sur le compte du Client (compte piraté, nombre élevé d'impayés en cours, comportement anormal...).

4) Droit de rétractation à l'Abonnement

En souscrivant à l'Abonnement, le Client renonce expressément à exercer son droit de rétractation pour mettre fin à l'Abonnement. Cette renonciation déroge à l'article L221-28 1° du code de la consommation.

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel. »

La livraison sera exécutée par Sarenza avant la fin du délai de rétractation.

En revanche, le Client conservera son droit de rétractation au titre des produits achetés sur le Site, conformément à l'article « [Retour et remboursement](#) » des conditions générales de vente du Site.

5) Conditions de paiement de l'Abonnement

L'Abonnement proposé par Sarenza est annuel, facturé quatorze euros et quatre-vingt-dix centimes (14,90 euros) TTC pour la France.

Une ligne supplémentaire apparaîtra dans le récapitulatif de la commande et également sur la facture de la commande.

Le Client doit payer le montant de l'Abonnement en même temps qu'il s'inscrit à l'Abonnement, par carte bancaire.

6) Force majeure

Sarenza ne peut être tenue responsable de tout manquement à ses obligations dû à un cas de force majeure.

7) Restrictions

La livraison en 24 heures n'est pas garantie pour le service Sarenza Plus pour toutes les commandes effectuées :

- les jours fériés
- la veille d'un jour férié. La commande sera expédiée le jour suivant le jour férié.
- si la commande est passée un vendredi, elle sera expédiée le lundi suivant.
- après 14 heures, du lundi au jeudi. La commande sera expédiée le jour ouvrable suivant.

Les commandes seront expédiées par Chronopost.

Le paiement en espèces n'est pas disponible pour l'Abonnement Sarenza Plus.

Le virement bancaire n'est pas disponible pour l'Abonnement Sarenza Plus.

8) Médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client a le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à Sarenza. Sarenza adhère au Service du Médiateur de la Consommation de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation Fevad - BP 20015 - 75362 Paris Cedex 8 – <http://www.mediateurfevad.fr>.

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de Sarenza, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquez ici.

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Vous pouvez consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation : http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm

9) Politique de protection de données à caractère personnel

Les données à caractère personnel des abonnées Sarenza Plus sont collectées et traitées par la société Sarenza, responsable du traitement pour les besoins Sarenza Plus. En souscrivant au Service, les abonnés acceptent que Sarenza traite ses données à caractère personnel.

Le Client peut consulter à tout moment la "Politique Vie Privée et Cookies Sarenza" à l'adresse suivante : <https://www.sarenza.com/protection-donnees>.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de portabilité de ses données personnelles à tout moment :

- par le formulaire « [Contacter le Service client](#) » ;
- par email: à l'adresse renseignée dans la "Politique Vie Privée et Cookies Sarenza" accessible à l'adresse suivante : <https://www.sarenza.com/protection-donnees> ;
- par courrier : Sarenza, Service Client, 61-69, rue de Bercy – 75012 Paris

Le Client indique ses nom, prénom, adresse postale et numéro de la dernière commande. Sa demande doit être signée. Le Client peut préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Sarenza répondra à l'abonné dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. A l'issue de ce délai, le Client pourra saisir la CNIL en cas de réponse négative ou absence de réponse de la part de Sarenza.

Fondement légal – Finalités	S'agissant de traitements dont le fondement légal repose sur l'exécution du contrat d'abonnement Sarenza Plus, la collecte des données poursuit les finalités propres suivantes : l'accès au service d'abonnement Sarenza Plus, l'animation et le fonctionnement Sarenza Plus et l'octroi d'avantages prévus aux présentes. S'agissant des traitements dont le fondement légal repose sur l'intérêt légitime de Sarenza, (sauf cas particuliers où la réglementation impose de collecter votre consentement) : la réalisation d'actions, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ainsi que l'envoi de newsletters portant sur la vie du service Sarenza Plus.
Destinataires	Sarenza informe les abonnés que leurs données à caractère personnel : - sont destinées en premier lieu aux services de Sarenza ; - de manière sécurisée à ses prestataires, fournisseurs et ses sous-traitants, ces derniers n'utilisant les données qu'au nom et selon les instructions de Sarenza et dans le strict cadre de l'exécution des services ; - sont conservées avec toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer leur sécurité et leur confidentialité, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisé ; - pourront être transférées de manière sécurisée à des tiers pour lutter contre la fraude et plus généralement toute activité pénalement répréhensible ou encore répondre à une injonction des autorités

	judiciaires ou administratives ; - sont stockées en France mais peuvent également être transférées à des prestataires ou sous-traitants dans un pays non membre de la Communauté Européenne. Ce type de transfert de données à caractère personnel s'effectuera en vertu et dans le respect des lois applicables et dans un cadre contractuel déterminant les conditions d'intervention et de sécurité des prestataires. Le cadre contractuel est notamment conforme à la décision de la Commission européenne du 5 février 2010 (2010/87/UE) relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE.
Données traitées	Sarenza est amené pour les besoins de l'Abonnement et durant l'exécution de l'Abonnement des informations sur les abonnés comme : - les coordonnées (par exemple nom, prénom, n° de téléphone, email, ...) ; - des informations personnelles (par exemple date de naissance, ...) - des informations sur leurs achats.
Durées de conservation	Les données personnelles sont conservées conformément aux durées de conservation renseignées dans la "Politique Vie Privée et Cookies Sarenza" accessible à l'adresse suivante : https://www.sarenza.com/protection-donnees

10) Loi applicable et compétence juridictionnelle

Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit français. En cas de litige, le tribunal compétent est celui du lieu de domicile du défendeur.