

CHARTRE DES BONNES PRATIQUES POUR VENDRE SUR SARENZA

La présente Charte de Bonnes Pratiques Sarenza a pour objectif d'aider les vendeurs partenaires dans la réalisation de leurs ventes.

Ces recommandations s'adressent aux vendeurs déjà existants ainsi qu'à tous les futurs vendeurs potentiels.

Cette charte de Bonnes Pratiques est complémentaire des CGU – CGV. Elle ne les limite pas, ni ne les remplace.

Cette présente Charte ne possède pas de caractère exhaustif et n'est pas de nature juridique ou fiscale. Chaque vendeur reste responsable de son activité tout en prenant garde de respecter les règlements et lois nationales, européennes et internationales en matière d'exercice d'une activité commerciale

1/ Informations aux consommateurs

D'après l'Article L221-5 du Code de la Consommation, Sarenza rappelle aux vendeurs qu'ils sont tenus de communiquer certaines informations aux clients Sarenza avant leur commande.

Les Vendeurs sont aussi responsables du contenu des offres qu'ils proposent, ainsi que de leur conformité au regard des lois et de la réglementation applicable en matière de vente à distance.

Information relative à l'identité du Vendeur

Chaque Vendeur doit communiquer aux clients Sarenza un certain nombre d'informations relatives à son identité, afin que ces derniers puissent l'identifier et le contacter directement si besoin.

Information sur les offres

Le Vendeur doit informer les clients sur les caractéristiques essentielles des offres qu'il propose à la vente, grâce aux différents attributs disponibles sur la plateforme.

Les visuels utilisés doivent illustrer fidèlement les offres proposées à la vente.

Sarenza n'est pas responsable des informations relatives aux produits. Les photographies et autres visuels fournis par le Vendeur, et présentés sur le Site, ne sauraient engager sa responsabilité.

Information sur les prix

Le Vendeur définit librement les prix de ses produits, conformément aux lois et règlements applicables, étant entendu que le Vendeur s'efforcera d'appliquer des prix en cohérence avec ceux appliqués dans son propre réseau de distribution.

Information sur la livraison

Le Vendeur doit informer les clients sur les conditions et modalités de livraison (délai, modes et coûts).

Information sur le droit de rétractation

Le Vendeur doit informer les clients Sarenza de l'existence de l'exercice du droit de rétractation ainsi que les modalités associées. Le montant des frais de renvoi du produit doit notamment être communiqué aux clients.

2/ Autorisation des produits

Avant la mise en vente d'un produit sur Sarenza, il appartient au Vendeur :

- d'identifier la législation, la réglementation européenne et française applicable à chacun de ses produits et,
- de procéder à toutes les vérifications nécessaires afin de s'assurer que ses produits soient conformes aux lois et réglementations applicables.
- de s'assurer de disposer des justificatifs prouvant la conformité de ses produits à la législation, réglementation européenne et française applicables.

Le Vendeur est seul responsable de la conformité de ses produits.

3/ Exécution de la commande et service client

Acceptation commandes

Chaque vendeur est tenu d'accepter ses commandes sous 24h.

Sans traitement de celle-ci sous le délai indiqué, la commande sera automatiquement annulée par Sarenza.

Sarenza recommande à ses vendeurs d'être vigilants sur l'état et la disponibilité des stocks pour éviter au maximum les refus de commande.

Expédition

Chaque vendeur est tenu d'expédier ses commandes sous 48h après leur acceptation, via le transporteur de son choix.

Chaque vendeur doit également fournir le lien de suivi du colis pour confirmer l'expédition de la commande.

Les Produits sont expédiés aux Acheteurs aux frais et risques du Vendeur, qui s'engage à apporter ou à faire apporter tout le soin nécessaire à leur conditionnement, emballage et expédition, afin d'éviter que les Produits ne soient endommagés durant le transport.

Retours

Chaque vendeur est tenu d'accepter toute demande de rétractation à minima 14 jours après que le client ait reçu sa commande.

Chaque vendeur a la possibilité de fournir une étiquette de retour prépayée ou de renseigner une adresse de retour en Union Européenne, dans le cas où les retours seraient à la charge du client.

Réponses aux messages clients

Chaque vendeur est tenu de répondre à ses messages client sous 48h.

Pour les vendeurs étrangers, il est indispensable d'avoir une équipe multilingue qui soit en mesure de répondre à tout type de demande en Français.

Les échanges doivent être clairs, courtois et respectueux.

Dans l'intérêt de la défense des clients de son site et de son image de marque, Sarenza se réserve toutefois le droit d'intervenir pour la résolution de tout litige et le Vendeur s'engage à respecter la solution qui aura été trouvée par l'intervention de Sarenza.

4/ Informations en matière d'obligations fiscales et sociales

En application du 1° de l'[article 242 bis du Code général des impôts](#), les opérateurs de plateforme sont tenus de communiquer lors de chaque transaction au vendeur, au prestataire ou aux parties à l'échange ou au partage d'un bien ou d'un service, lorsque ceux-ci ont perçu des recettes ou revenus par l'intermédiaire de la plateforme, une information loyale, claire et transparente sur les obligations fiscales et sociales qui incombent aux personnes qui réalisent des transactions par leur intermédiaire.

En application de cet article, SARENZA informe par conséquent le Vendeur que les recettes et revenus tirés des ventes réalisées par l'intermédiaire de la Marketplace peuvent être assujettis aux régimes fiscaux et à la réglementation sociale applicable en France.

En cas de manquement à ses obligations, le Vendeur peut donc être passible de sanctions de la part de l'Administration fiscale française et des organismes de recouvrement des cotisations sociales.

- Concernant les obligations fiscales en France, les informations nécessaires sont disponibles en consultant le lien suivant : <https://www.impots.gouv.fr/portail/node/10841>
- Concernant les obligations sociales en France, les informations nécessaires sont disponibles en consultant le lien suivant : <https://www.urssaf.fr/portail/home/espaces-dedies/activites-relevant-de-leconomie.html>.