

EXPÉDITION ET RETOURS

Expédition

Nous proposons l'expédition de nos produits vers La France et l'Europe. Les frais d'expédition sont calculés en fonction du poids et de la destination de votre commande. Les délais de livraison peuvent varier en fonction de votre emplacement et du mode d'expédition choisi. Une fois votre commande expédiée, vous recevrez un e-mail de confirmation avec un numéro de suivi colissimo pour suivre votre colis.

Retours

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre achat, Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception des produits pour retourner un article qui ne vous convient pas. Les frais de retour restent à votre charge. Les articles retournés doivent être dans leur état d'origine, non portés et avec les étiquettes encore attachées.

Détérioration lors de l'envoi : que faire ?

Lorsque vous recevez un colis endommagé, nous comprenons à quel point cela peut être frustrant. Voici les étapes à suivre pour résoudre ce problème :

- 1. ****Inspectez le colis à la réception**** : Avant d'accepter la livraison, vérifiez soigneusement l'état du colis. Si vous constatez des dommages visibles, signalez-le immédiatement au livreur.*
- 2. ****Prenez des photos**** : Prenez des photos du colis endommagé sous différents angles. Ces preuves photographiques seront utiles pour toute réclamation ultérieure.*
- 3. ****Contactez notre service client**** : Si le produit à l'intérieur du colis est également endommagé, contactez-nous dans les plus brefs délais. Nous vous guiderons sur les prochaines étapes.*
- 4. ****Réclamez auprès de la poste**** : En tant qu'acheteur, vous avez le droit de vous retourner contre la poste en cas de détérioration lors de l'envoi. Contactez votre bureau de poste local et signalez le problème. Ils vous fourniront les formulaires nécessaires pour déposer une réclamation.*
- 5. ****Conservez tous les documents**** : Gardez une copie de votre preuve d'achat, des photos du colis endommagé et de toute correspondance avec la poste. Ces documents seront essentiels pour votre réclamation.*

6. *****Suivez le processus de réclamation***** : La poste examinera votre réclamation et prendra les mesures nécessaires. Soyez patient, car cela peut prendre un certain temps.

Pour effectuer un retour, veuillez nous contacter à resineetmerveilles@gmail.com pour obtenir des instructions. Une fois que nous aurons reçu et inspecté les articles retournés, nous procéderons au remboursement du montant de l'achat, moins les frais de livraison, sur le mode de paiement d'origine.

Veillez noter que certains articles ne sont pas éligibles au retour en raison de leur nature (par exemple, articles personnalisés ou en promotion). Veuillez consulter nos conditions générales de vente pour plus de détails.

Nous sommes là pour vous accompagner tout au long de ce processus. Si vous avez des questions supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter. Votre satisfaction est notre priorité !