

Conditions de vente – Articles personnalisés

Cher(e) client(e),

Nous souhaitons vous informer de notre politique concernant les retours d'articles personnalisés, conformément à la législation européenne.

1. Droit de rétractation

Conformément à la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés.

2. Articles personnalisés

Les articles commandés avec une personnalisation spécifique (par exemple : noms, initiales, messages, choix de couleurs ou toute autre caractéristique rendant le produit unique) ne peuvent être ni retournés ni remboursés une fois la commande confirmée et la production lancée.

3. Exceptions

Nous vous invitons à vérifier attentivement les détails de votre personnalisation avant validation de votre commande.

En cas de défaut de fabrication ou d'erreur de notre part, merci de nous contacter dès réception de votre commande. Nous nous engageons à corriger toute erreur ou défaut dans les meilleurs délais.

4. Satisfaction client

Votre satisfaction est essentielle pour nous. Pour toute question ou difficulté concernant votre commande, notre service client reste à votre disposition afin de trouver une solution adaptée.

5. Livraison

Nous mettons tout en œuvre pour expédier les commandes dans les délais annoncés. Toutefois, nous ne saurions être tenus responsables des retards imputables aux transporteurs. Les délais de livraison peuvent varier, notamment en période de forte activité.

En cas de blocage du colis par le transporteur (adresse incomplète, absence lors de la livraison, colis non réclamé, etc.), nous ne pourrions être tenus responsables de cette situation.

6. Politique de remboursement et preuves photos

Dans le cadre des demandes de remboursement ou de remplacement, des photos du produit peuvent être exigées afin de vérifier son état.

Toute tentative de fraude, incluant la modification ou l'altération d'images (via des logiciels de retouche ou des outils d'intelligence artificielle) visant à simuler un défaut ou un dommage inexistant, est strictement interdite.

En cas de fraude avérée ou suspectée :

la demande sera immédiatement refusée ;

le dossier pourra être signalé à la plateforme

Nous nous réservons également le droit de refuser toute demande jugée abusive ou frauduleuse.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre confiance.

Cordialement,