

# Conditions générales de vente

## **Livraison :**

### Temps de traitement :

La préparation et l'envoi des commandes se fait sous 3 à 4 jours ouvrés. Je peux être en mesure de prolonger les délais pour une création personnalisée ou pour un empêchement urgent.

### Taxes de douane et d'import

Les éventuelles taxes de douane et d'import sont à la charge des acheteurs. Je ne suis pas responsable des délais causés par la douane.

## **Options de paiement :**

### Options sécurisées :

Un grand marché traite vos informations de paiement de manière sécurisée. Les boutiques n'ont jamais accès aux informations liées à votre carte de crédit.

### Retours et échanges :

J'accepte sans problème les retours, les échanges et les annulations.

Contactez-moi sous 14 jours après la livraison .

Renvoyez les articles sous : 30 jours après la livraison

Une annulation doit être demandée sous : 24 heures après l'achat.

Étant donnée la nature de ces articles, à moins qu'ils n'arrivent endommagés ou défectueux, je ne peux pas accepter les retours pour :

- Commandes sur mesure ou personnalisées
- Produits périssables (aliments ou fleurs par exemple)
- Téléchargements numériques
- Articles intimes (pour des raisons de santé/d'hygiène)
- Les articles en promotion

## **Conditions des retours :**

Pour l'envoi de votre commande, je vous laisse le choix entre plusieurs transporteurs : La poste (lettre suivi ou Collissimo), Mondial Relais et Chronopost. Si vous souhaitez un autre transporteur que cités ci contre, merci de contacter avant paiement.

Pour un changement d'avis, les frais de port retour sont à la charge de l'acheteur, sauf exception. Si l'article retourné ne se trouve pas dans l'état d'origine, toute perte de valeur est à la charge de l'acheteur. Si un produit est arrivé endommagé, il vous sera demandé des photos pour voir l'état du produit. Aucun litige ne sera pris en compte sans preuve à l'appui.

Comme les envois se font en suivi, je peux suivre avec vous les étapes de votre commande. En cas de non réception, je m'engage à faire une réclamation auprès du transporteur choisi en vous demandant de faire de même de votre côté.

Comme je vous laisse le choix du transporteur, si un envoi est déclaré « Distribué » par le suivi, je ne suis pas dans l'obligation de vous rembourser si vous n'avez rien reçu (conf. [article L. 216-5 du](#)

code de la consommation). Il vous incombera donc de vous retourner vous même contre le transporteur que vous avez choisi afin de vous faire rembourser votre achat.

Si le paquet arrive endommagé, n'hésitez pas à le refuser et à demander un retour à l'expéditeur au facteur. Vous pouvez également le ramener dans votre bureau de poste ou point relais sans l'avoir ouvert. Vous avez des questions au sujet de votre commande ? N'hésitez pas à me contacter en cas de problème.

### **Règlement concernant la confidentialité :**

Je n'utiliserai que vos adresses de livraison et de facturation, ainsi que vos coordonnées :

- Pour communiquer avec vous au sujet de votre commande
- Pour traiter votre commande de l'envoi jusqu'à la livraison
- Pour des raisons légales (comme le paiement des taxes)

La durée de conservation des données personnelles peut aller jusqu'à 3 ans maximum, sur la plateforme de Un grand marché. Si vous souhaitez effacer vos données personnelles avant cette date, il vous faudra supprimer votre compte et envoyer un message aux gérants de la plateforme.

Afin de garantir la sécurité complète de vos données d'utilisateurs, le mot de passe de ma boutique est changé tous les mois afin d'éviter tout risque de vols de données.

### **Emballages :**

Tous mes envois se font en lettre suivie et enveloppe bulle.

### **Envoi :**

Tous les envois se font sous 3 à 4 jours ouvrables selon mes disponibilités. Les frais d'envoi prennent en compte le coût du timbre, l'enveloppe et le papier bulle.

### **Contact**

Pour me contacter:

e-mail: [histoirederouages@gmail.com](mailto:histoirederouages@gmail.com)