

## Questions fréquentes

### MON ESPACE CLIENT

PAGE 2

- Qu'est-ce que « Mon panier » ?
- Qu'est-ce que « Mon compte » ?
- Qu'est-ce que « Mon colis » ?

### PRODUITS ET STOCKS

PAGE 2

- Comment savoir si mon produit est disponible ?
- Où trouver les informations relatives à un modèle ?

### MA COMMANDE

PAGE 3

- Comment effectuer une commande ?
- Quels sont les délais de prise de charge de ma commande ?
- Comment savoir si ma commande a été prise en compte ?

### MON REGLEMENT

PAGE 3

- Quels sont les moyens de paiement proposés ?
- Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

### L'ENVOI DE MON COLIS

PAGE 4

- Mon colis, présenté à domicile par La Poste, quel délai et quel prix ?
- Comment effectuer le suivi de mon colis ?

### LE RETOUR DE MON COLIS

PAGE 4

- Quelles possibilités s'offrent à moi si je retourne mon colis ?
- Qui prend en charge les frais de retour ?
- Comment dois-je faire pour le retour du colis

## MON ESPACE CLIENT

### QU'EST-CE QUE « MON PANIER » ?

Dans la rubrique « Mon panier », vous retrouverez tous les articles que vous avez sélectionnés en parcourant la boutique. Pour les ajouter à votre sélection, au bas de chaque fiche article, vous cliquez sur le bouton « **Ajouter au panier** ». Les références restent en mémoire si vous parcourez les autres pages du site. Lorsque sur la page d'accueil ou dans le menu du haut de page, vous cliquez sur panier, vous retrouvez les modèles choisis : vous pouvez alors en supprimer, en ajouter, modifier les quantités,...

### QU'EST-CE QUE « MON COMPTE » ?

Dans la rubrique « Mon compte », vous avez accès au **récapitulatif de votre commande**. Pour y accéder, munissez-vous soit de votre numéro de commande (présent sur l'e-mail de confirmation qui vous est envoyé suite à votre commande), soit de votre numéro de transaction (qui est vous est mentionné au terme de votre paiement en ligne) ou bien de votre adresse e-mail.

### QU'EST-CE QUE « MON COLIS » ?

Dans la rubrique « Mon colis », un lien vous renvoie vers le site web Coliposte qui gère l'acheminement de votre colis. En cliquant sur l'espace particulier et en inscrivant votre numéro de colis (qui vous est envoyé par e-mail dès que le colis est expédié ou que vous pouvez voir dans la rubrique « Mon Compte »), Coliposte vous informera du **suivi de votre colis**.

## PRODUITS ET STOCKS

### COMMENT SAVOIR SI MON PRODUIT EST DISPONIBLE ?

En principe, si les articles que vous souhaitez commander apparaissent dans les menus déroulants des fiches articles, c'est que les produits sont disponibles dans nos stocks. Toutefois, si nous ne pouvons pas vous envoyer l'article que vous avez commandé, nous vous proposons un remboursement immédiat ou un échange.

### OU TROUVER LES INFORMATIONS RELATIVES A UN MODELE ?

Chaque vignette article sur laquelle vous cliquez vous emmène directement sur la fiche descriptive du produit. Sur celle-ci, vous trouvez également des liens « Détails » ou « En savoir plus » qui vous donnent des informations complémentaires sur le modèle,....

## MA COMMANDE

### COMMENT EFFECTUER UNE COMMANDE ?

Lorsque vous avez sélectionné vos articles dans votre panier, laissez-vous guider par les boutons « **Valider votre commande** », saisissez vos coordonnées dans le formulaire prévu, cochez votre mode de paiement, lisez les conditions de vente puis validez à nouveau. Surtout, attendez bien la page récapitulative de votre commande qui vous informe « votre commande a bien été prise en compte » ou « votre transaction a bien été enregistrée ».

### QUELS SONT LES DELAIS DE PRISE EN CHARGE DE MA COMMANDE ?

Les produits nécessitent une préparation (contrôle qualité, emballage,...) d'**environ 72 heures\*** (sauf pour toute commande supérieure à 100€ où des justificatifs de paiement peuvent être demandés. Dès réception des documents, nous expédions le colis). Ensuite, un délai de 48 à 72 heures\* intervient pour la livraison en colissimo postal. Pour un règlement par chèque, le colis est expédié dès réception du paiement.

*\*jours ouvrés sauf samedi*

### COMMENT SAVOIR SI MA COMMANDE A ÉTÉ PRISE EN COMPTE ?

Lorsque vous validez votre commande, vous recevez une confirmation par e-mail, au plus tard le lendemain de votre commande (sauf le dimanche et les jours fériés où vous recevrez l'e-mail dès le premier jour ouvré suivant). Vous pouvez également consulter la rubrique « Mon compte » qui vous indiquera le récapitulatif de votre commande.

## MON REGLEMENT

### QUELS SONT LES MOYENS DE PAIEMENT PROPOSES ?

Vous pouvez régler par carte bancaire, par chèque et en chèque Cadhoc. Nous vous envoyons votre colis à réception des chèques.

### LE PAIEMENT EN LIGNE EST-IL SECURISE ?

La plate-forme « **e-transactions du Crédit Agricole** » gère les paiements en ligne de notre site de façon sécurisée. Nous avons également pris des garanties supplémentaires pour vous assurer une sécurité optimale. En effet, lors du paiement en ligne, il est très probable que l'on vous demande de vous créer un mot de passe ou d'en réutiliser un déjà créé sur un autre site qui vous servira pour tous vos achats en ligne sur les sites ayant sollicités ces garanties.

## L'ENVOI DE MON COLIS

### MON COLIS, A DOMICILE PAR LA POSTE, QUEL DELAI ET QUEL PRIX ?

Après expédition de votre commande, la présentation du colis s'effectue à votre domicile dans les 48 à 72 heures. Si vous n'êtes pas à votre domicile, un avis de passage vous est laissé en boîte aux lettres. Munissez-vous alors de cet avis et d'une pièce d'identité afin de retirer le colis au bureau de Poste mentionné.

Nous demandons une participation aux frais de port d'une valeur de :

- 5,40 € jusqu'à 2 paires commandées (expédition en France métropolitaine)
- 7,80 € à partir de 3 paires commandées (expédition en France métropolitaine)

Pour les livraisons en Europe, nous vous invitons à effectuer une simulation après saisie de votre adresse de livraison.

### COMMENT EFFECTUER LE SUIVI DE MON COLIS ?

Lorsque votre colis est expédié, un e-mail vous est adressé et vous communique le numéro de votre envoi postal.

Dans la rubrique « Mon colis » sur la page d'accueil de [Chaussmonde.com](http://Chaussmonde.com), un lien vous guidera vers le site de Coliposte où en vous orientant vers le lien « particuliers » et en saisissant votre numéro de colis, Coliposte vous communiquera le suivi.

## LE RETOUR DE MON COLIS

### QUELLES POSSIBILITES S'OFFRENT A MOI SI JE RETOURNE MON COLIS ?

Si vos articles ne vous conviennent pas, vous pouvez :

- Échanger la pointure ou le modèle
- Bénéficier d'un avoir
- Être remboursé (le remboursement est effectué dans les 48 à 72 heures après réception du colis).

### QUI PREND EN CHARGE LES FRAIS DE RETOUR ?

Les frais de retour pour nous renvoyer le colis sont à la charge de la SAS COUILLAUD si :

- Votre commande atteint la somme minimum de 25€ TTC
- La livraison s'effectue en France Métropolitaine
- Vous utilisez l'étiquette autocollante jointe à votre colis
- Vous déposez votre colis dans un bureau de poste

Si ces 4 conditions ne sont pas respectées, les frais de retours restent à votre charge.

Pour tout échange, nous vous renvoyons votre colis sans frais supplémentaires.

## LE RETOUR DE MON COLIS

### COMMENT DOIS-JE FAIRE POUR LE RETOUR DU COLIS ?

*Remplissez le bon de retour joint dans votre colis et notez l'article que vous nous retournez ainsi que votre souhait (échange, remboursement, avoir,...), refermer le colis et déposez-le dans votre Bureau de Poste.*