



# LIVRAISONS ET RETOURS

*Date de dernière mise à jour : 1 février 2023*

## **Quel est le délai de livraison de mon colis ?**

Vous recevrez votre commande dans les **5 à 7 jours ouvrés** après la confirmation de votre commande lors d'un fonctionnement régulier de la boutique (hors vacances et autres fermetures occasionnelles qui seront annoncées dans un bandeau informatif en haut du site).

Le délai de livraison dépend de deux éléments : le temps de préparation de la commande et le temps d'acheminement exécuté par le transporteur. Nous préparons les colis dans un délai de 3 jours ouvrés à partir de la confirmation de votre commande. Le délai de livraison donné par notre transporteur varie entre 2 à 4 jours ouvrés.

En cas d'imprévus nous vous tiendrons informer des délais supplémentaires.

## **Puis-je suivre mon colis ?**

**Oui.** Tous nos colis sont envoyés avec le service de suivi « Track&Trace ». Vous recevrez par e-mail un lien pour pouvoir suivre votre commande.

## **Dans quel pays puis-je être livré(e) ?**

Nous livrons en **France métropolitaine**, Corse comprise.

## **De quel délai je dispose pour retourner les produits ?**

Vous disposez de **30 jours calendaires**, à partir de la réception de votre colis, pour changer d'avis et retourner les produits qui ne vous conviennent pas.

## **Dois-je payer les frais de livraison pour le retour ?**

**Oui, mais ils vous seront intégralement remboursés**, dans la limite du raisonnable (retour adapté au(x) produit(s)). Veuillez suivre la procédure ci-dessous.

## Quelle est la procédure à suivre pour le retour des produits ?

Pour le retour des produits veuillez suivre la procédure suivante :

1. Écrivez-nous un e-mail à l'adresse [contact@cristauxderuche.fr](mailto:contact@cristauxderuche.fr) pour nous informer que vous souhaitez retourner le(s) produit(s). **Indiquez la référence de la commande.**

Le jour ouvré suivant nous vous enverrons un e-mail de confirmation avec **l'adresse de retour** à laquelle vous devrez envoyer votre colis.

Grace à cette échange, nous serons au courant de votre souhait de retour et que nous attendons votre colis.

2. Emballez prudemment les produits que vous souhaitez retourner dans leur boîte d'envoi. **Vu la nature fragile des pierres et des cristaux, nous comptons sur votre bienveillance et prudence.** Si vous retournez une partie de votre commande, veuillez à caler le(s) produit(s) avec une quantité suffisante de papier, comme par exemple des vieux journaux ou magazines.
3. Certains paquets incluent une bande collante additionnelle. Refermez alors le colis en utilisant celle-ci.
4. Allez au bureau de poste et envoyez le colis.
5. Envoyez nous la photo de votre reçu d'envoi postal avec le montant que vous avez payé pour l'envoi.
6. **Pensez à conserver le reçu d'envoi jusqu'au moment de notre confirmation de réception de votre colis.** C'est votre seul justificatif prouvant votre envoi retour.
7. Vous serez remboursé(e)s sous 10 jours ouvrés à partir de la réception de votre retour :
  - a. pour un retour complet, la totalité de la commande retournée ainsi que les frais de livraison initiaux et de retour.
  - b. pour un retour partiel, le montant des produits retournés et des frais de livraison de retour.

## Est-il possible d'échanger des produits ?

**Non.** Si vous souhaitez échanger votre produit, veuillez suivre la procédure de retour et placer ensuite une nouvelle commande.