

GUIDE D'ACHAT COMPACTOR

➤ Comment acheter

Pour effectuer vos achats, c'est très simple. Il vous suffit de suivre les étapes suivantes :

- Visualisez le(s) produit(s) qui vous intéresse(nt). En cliquant sur la photo, vous pourrez l'agrandir afin de mieux voir le produit (composition, dimensions, référence et prix,,).
- Sélectionnez l'article qui vous intéresse et ajoutez-le au panier. Vous pouvez ensuite continuer à acheter ou passer votre commande.
- Pour confirmer votre commande, vous devez vous connecter à votre compte client,
- Si vous bénéficiez d'une remise (anniversaire, inscription à la newsletter...) n'oubliez pas d'enregistrer votre code de réduction lors de la finalisation de votre panier,
- Choisir un mode de livraison.
- Choisir un moyen de paiement.
- Confirmez votre commande.
- Vous recevrez un courrier électronique de confirmation.

➤ Paiement

Quels moyens de paiement sont disponibles ?

Nous disposons des moyens de paiement suivants : Visa, Visa electron, Paypal, et Chèque

Pour quelle raison ma carte de crédit peut-elle être refusée ?

Votre carte de crédit peut être refusée pour l'une des raisons suivantes :

- Votre carte est arrivée à expiration. Vérifiez la date d'expiration de votre carte.
- Vous avez peut-être atteint la limite du montant disponible de la carte. Consultez auprès de votre banque le montant autorisé de votre carte.
- L'une des données que vous avez saisies est incorrecte. Vérifiez que vous avez saisi correctement les données dans les champs correspondants.

➤ Information générale

Les produits sur lesquels est indiqué épuisé sont-ils renouvelés ?

Si un article est épuisé, nous faisons en sorte de le renouveler le plus tôt possible.

Lorsqu'un article est de nouveau disponible, vous avez la possibilité de recevoir un alerte en inscrivant votre mail, S'il ne se trouvait plus en stock, nous le retirerions du site.

Vais-je recevoir le même produit que celui qui figure sur la photo ?

Oui, à l'exception des produits fabriqués de manière artisanale, pour lesquels il peut exister une légère différence.

Puis-je me désabonner de la Newsletter?

A partir de votre compte client, vous pourrez vous désabonner très facilement.

En cas de difficulté, contactez le [service client](#).

Et si j'oublie mon mot de passe ?

Cliquez sur « mot de passe oublié », Vous recevrez un courrier électronique avec votre nouveau mot de passe.

Comment puis-je m'assurer que mon achat a été effectué correctement ?

Nous confirmerons la réception de votre commande par l'envoi d'un courrier électronique. Si vous ne recevez pas de confirmation, vérifiez dans vos SPAMS ou contactez notre [service clientèle](#)

Puis-je savoir dans quelle situation se trouve ma commande ?

Oui, vous pouvez voir le statut actualisé de votre commande en temps réel. Pour ce faire, rendez-vous à la section « Commandes passées » de votre compte. Si vous n'êtes pas enregistré, cliquez sur le lien « Informations relatives à la commande » figurant dans le courrier de confirmation.

Que dois-je faire si je reçois un article défectueux ?

Si, de manière exceptionnelle, vous recevez un article comportant un défaut, prenez contact avec notre [service clientèle](#).

Que dois-je faire si je reçois un article ne correspondant pas à ma commande ?

Si vous receviez un article que vous n'avez pas commandé, contactez notre [service clientèle](#).

➤ Envoi

Dans quel délai recevrai-je ma commande ?

Les délais de livraison dépendent du type d'envoi que vous avez choisi. Pour plus d'informations consultez la rubrique [Livraison](#)

À combien s'élèvent les frais d'envoi ?

Les détails concernant les frais d'envoi sont disponibles dans la rubrique [Livraison](#)

Puis-je suivre la situation de ma commande ?

Oui, dans « Mon compte » puis dans les commandes effectuées, vous pourrez voir le statut de votre commande.

Vous recevez également à chaque étapes de votre commande, un mail d'information,

➤ Echange et retour

LES GARANTIES

La garantie «Satisfait ou Remboursé»

Le client, s'il n'est pas satisfait, dispose d'un délai de rétractation de **15 jours ouvrables** à compter de la réception de l'article pour le retourner et obtenir le remboursement des sommes déjà versées.

L'article devra être retourné à l'état neuf, dans **son emballage d'origine** et accompagné de la facture à l'adresse de VIDEO HOME SHOPPING.

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être repris.

L'article retourné sera remboursé au client dans un délai maximum de **30 jours** à compter de sa réception par VIDEO HOME SHOPPING.

Vous avez la possibilité de renvoyer les produits contre un échange ou un remboursement

Les frais de retour sont à la charge du client

sauf en cas de défaut de l'article relevé sous 15 jours.

Adresse de retour

CIE EUROPE

Rue des frères lumières

59160 LOMME