

EXPEDITION

LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) s'efforce d'assurer la préparation de ses colis et la mise en expédition dans les meilleurs délais et s'engage à informer le client de tout retard d'expédition.

Dans le cas d'un article disponible au moment de l'achat: le délai d'expédition par LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) est de maximum 48h

Dans le cas d'un article non disponible et commandé : le délai de fabrication peut varier en fonction de la taille et du type d'article commandé). LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) met tout en œuvre et effectue sa fabrication dans un délai maximum de 5jours ouvrés. Nous vous informons dès la commande du délai. Le délai moyen est en général de 3jours.

Le délai de livraison dépend du mode de livraison que le client choisi au moment de sa commande et varie en fonction des transporteurs.

Adresse de livraison : toute erreur concernant l'adresse de livraison communiquée sera de la responsabilité du client, lequel en assumera les conséquences. Ainsi, LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) ne pourra être tenu pour responsable en cas de colis livré à l'adresse communiquée même si celle-ci est erronée. Dans ce cas précis aucun remboursement ne sera effectué. Le client sera invité à prendre en charge les frais de réexpédition du colis, si celui-ci il est retourné à LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI).

Récupération du colis par le client : si le client ne récupère pas son colis auprès du transporteur dans les délais prévus par ce dernier, et que le colis est renvoyé à l'expéditeur LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI), le client en sera informé et sera invité à prendre en charge les frais de réexpédition du colis.

LIVRAISON

Nous vous proposons plusieurs modes de livraison. Les tarifs varient en fonction du poids total de colis et sont calculés automatiquement dans votre panier.

Gratuites :

Pour toute commande supérieure à 140€ : frais de port offerts

et/ou par **Retrait par vos soins en commerce local** (54) aux horaires d'ouverture en vigueur : aucun frais de port – aucun frais de livraison

Livraisons par un prestataire : voir tarifs en vigueur au moment de votre commande

RETOUR

Si vous souhaitez retourner ou échanger votre commande pour quelque raison que ce soit, nous sommes là pour vous aider.

Nous offrons **des retours ou des échanges gratuits** dans les **14 jours** qui suivent votre achat. Vous pouvez retourner votre produit **en échange d'un avoir ou d'un remboursement** à partir du moyen de paiement utilisé lors de votre achat.

Certaines **exceptions** s'appliquent cependant à notre politique de retours et d'échanges, les voici :

- Les articles doivent être retournés **avec leur étiquette et dans leur emballage d'origine**,
- Les articles retournés ne doivent présenter **aucun signe d'usure**,
- Les articles retournés doivent être **strictement conformes aux articles d'origine**
- Les articles retournés doivent **comporter l'ensemble des éléments les constituant à l'origine**

Pour effectuer une demande de retour ou d'échange (avoir), voici la marche à suivre :

1. Adressez un **mail de demande de retour** accompagné obligatoirement de votre numéro de commande, votre nom et votre adresse, le mode choisi (avoir ou remboursement) et son motif à : bonjour@lorrailes.fr
2. LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) enregistre votre demande
3. LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) vous en indique par mail une **référence de dossier de retour**
4. Préparez votre colis en prenant soin d'**y intégrer** :
 - o votre ou vos articles : intégralement conformes à ou aux articles commandés, dans leur état d'origine, sans aucune usure ni dégradation, dans leur emballage d'origine, complet(s) et comprenant l'ensemble des éléments le(s) constituant à l'origine,
 - o votre nom, votre adresse, votre mail
 - o votre numéro de commande
 - o votre référence de dossier de retour
5. Choisissez le mode de transport et d'expédition (frais à votre charge) et **procédez à l'envoi** de votre colis
6. Une fois le colis expédié, **informez** LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) par mail
7. Dès que le colis retour **réceptionné par LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI)**, un **contrôle** est effectué :
 - o soit le contrôle valide que le(s) article(s) retournés sont **conformes aux originaux** : le remboursement ou l'avoir vous est accordé
 - o soit le contrôle révèle une **non-conformité** : le remboursement ou l'avoir ne peut donc pas vous être accordé
8. LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) vous adresse un mail de suivi du dossier accompagné des éléments du contrôle et de la notification de décision : accord ou refus
9. LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) procède à l'**exécution des dispositions prévues** : remboursement ou avoir si la conformité est validée (cf point 6.), vous informe par mail et clôture le dossier de retour

Complément d'information retours :

- Les frais d'expédition du retour sont à votre charge,
 - Si un retour ne parvient pas à LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) à l'adresse figurant ci-dessous, qu'il est perdu, qu'il parvient endommagé ou non complet, LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) se dégage de toute responsabilité et ne pourra procéder à l'enregistrement ou au suivi du retour. Aucun remboursement ou avoir ne pourra être accordé
- Adresse à utiliser pour adresser les retours:**
 Me Christelle LARUE (EI) - LORRAILES
 24BIS RUE DES BATIGNOLLES 54610 LETRICOURT
 Pour toute question complémentaire, vous pouvez joindre LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) à : bonjour@lorrailes.fr ou au **06.20.71.44.07**

ÉCHANGE

Si, malgré tout le soin et la rigueur apportés à sa fabrication, vous constatez qu'un article est défectueux, ne l'utilisez pas et prenez contact avec LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) à bonjour@lorrailes.fr ou au 06 20 71 44 07.

Nous analyserons ensemble éléments que vous signalerez et la situation, notamment la correcte mise en application de chaque élément contenu dans la notice descriptive d'utilisation détaillée de l'article dont il est question.

En effet, nous remplaçons un article seulement s'il est **défectueux et utilisé conformément aux conditions stipulées dans la notice descriptive d'utilisation détaillée qui vous a été délivrée avec l'article**.

En fonction des résultats de l'analyse de la situation à distance lors de notre contact, nous vous informerons :

1. soit l'article ne peut être échangé (il n'est pas défectueux mais résulte d'une utilisation non conforme à la notice fournie),
2. soit l'article défectueux peut être échangé après récupération et contrôle par nos soins.

Dans le cas 1., vous ne retournez pas l'article à LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) car il ne sera pas échangé

Dans le cas 2., vous procédez à un retour de l'article à LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) : les frais de retours dans ce cas précis sont à la charge de LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) et vous seront remboursés (LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) peut également commander le transport et vous adresser un bon de transport).

Les conditions de retours sont identiques à celles mentionnées au paragraphe RETOUR (article complet, conforme à son état d'origine, ...)

Une fois le colis réceptionné par LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) ainsi que le contrôle effectué, nous vous informons des suites données à votre demande. En cas d'acceptation, l'article est échangé par un article identique. Si toutefois aucun article identique n'est disponible au moment de la notification de décision, LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) vous proposera deux choix : soit un nouvel article identique est refabriquée (nous vous préciserons le délai de refabrication et d'expédition), soit nous vous proposerons un article disponible quasiment identique à celui initial (aucun délai de refabrication). Dès que LORRAILES CHRISTELLE LARUE (EI) connaîtra le choix que vous avez retenu, nous procéderons à sa mise en application et à l'expédition du nouvel article à nos frais

MENTIONS LEGALES

LORRAILES Créations Textiles Sensorielles – Christelle LARUE (EI)

ENTREPRISE INDIVIDUELLE

Dirigeante : Madame Christelle LARUE

siège : LETRICOURT (54610) 24BIS RUE DES BATIGNOLLES

mail : bonjour@lorrailes.fr Tél. : 06 20 71 44 07

N° inscription à la CMA Grand Est : 789 442 795 RM 54

SIRET : 789442795 00017

TVA non applicable, art. 293 B du CGI

TVA INTRA-COMMUNAUTAIRE FR65789442795

INFORMATIONS BANCAIRES

BANQUE BNP - TITULAIRE : MME CHRISTELLE LARUE ENTREPRENEUR INDIVIDUEL LORRAILES

IBAN : FR76 3000 4004 3000 0101 1728 727 BIC : BNPAFRPPXXX CODE BANQUE : 30004

HEBERGEUR DU SITE INTERNET

Wix.com Inc. - 500 Terry A François Blvd San Francisco, CA 94158 - Tél. : +1 415 - 639 - 9034