

Aide / Foire aux questions

Questions / réponses

Voici la liste des questions les plus souvent posées. Si vous ne trouviez pas de réponse parmi cette liste, n'hésitez pas à nous contacter.

Compte client et Commandes

→ Création d'un compte client

Pour passer commande sur notre site internet, vous devez vous créer un compte client. Cliquez en haut à droite de votre écran sur "Mon compte" et "Je crée mon compte". Remplissez les champs demandés et finalisez votre inscription. Un email de confirmation vous est envoyé afin de valider votre inscription. Votre compte client vous sert ensuite à gérer vos adresses de livraison, vos listes d'envie, vos commandes.

→ J'ai oublié mon mot de passe !

Cliquez sur "mot de passe oublié". Renseignez votre adresse mail dans le champ. Vous recevez alors un email vous permettant de changer votre mot de passe.

→ Rajouter un article à sa commande

Une fois que votre commande est validée, si vous désirez rajouter un produit, contactez-nous le plus rapidement possible au 01 81 70 32 25 afin de voir ensemble si c'est encore possible.

→ Annuler sa commande

Si vous désirez annuler votre commande, veuillez nous contacter le plus rapidement possible. Toutefois, si votre commande est en cours de préparation ou expédiée, l'annulation n'est plus possible.

→ Paiement sécurisé

Vous avez quatre modes de paiement sécurisé sur notre site internet. Dans tous les cas, vos informations bancaires sont cryptées en mode SSL et transmises directement au serveur de paiement sans passer par notre site. Pour le paiement par chèque, nous vous conseillons de nous envoyer votre chèque en lettre suivie.

→ Délais et modes de livraison

Nous faisons tout notre possible pour que votre commande soit préparée et expédiée rapidement. Vos commandes sont préparées dans la journée par notre équipe de préparation et expédiées le jour même ou le lendemain matin (**jour ouvrable, hors week-ends et jours fériés**).

Les délais de livraison sont propres à chaque transporteur, et même si nous mettons un soin

tout particulier à préparer rapidement vos commandes, nous ne maîtrisons malheureusement pas les délais de livraisons.

En moyenne, il faut compter :

- entre 2 et 3 jours pour une livraison en colissimo à domicile (France métropolitaine)

Ces délais peuvent être modifiés lors de périodes de fêtes ou jours fériés.

Nous proposons également le retrait des commandes en magasins.

→ Je n'ai pas reçu ma commande

Quand votre commande est expédiée, vous pouvez suivre l'acheminement de votre commande grâce au numéro de suivi communiqué. Si au bout de 5 jours, si vous constatez une anomalie ou un retard de livraison, contactez-nous rapidement pour que nous puissions faire tout notre possible pour localiser votre colis.

→ Comment retourner un produit qui ne vous convient pas ?

Contactez-nous **au préalable** si tout produit ne vous convenait pas. Vous avez la possibilité, selon la législation en vigueur, de nous renvoyer vos produits dans une durée de 14 jours (à partir de la date de livraison)

Attention : **cela exclut les produits à la coupe (tissus, coupons, rubans...), les produits consommables (bobines, fils), les livres et les produits achetés en promotion.** Les frais de retour restent à votre charge et nous vous conseillons de nous renvoyer le ou les produits en mode suivi.

Merci de nous renvoyer les produits avec la facture et de préciser si vous désirez un avoir sur une prochaine commande ou un remboursement. A défaut, un avoir sur une prochaine commande sera généré à la réception de vos produits.

S'il s'agit d'un produit défectueux ou d'une erreur de préparation de notre part, contactez-nous !

Fonctionnement du site

→ Echantillons de tissus

Nous ne proposons malheureusement pas le service d'échantillon de tissus.

→ Comment sont vendus vos tissus et les rubans ?

Nos tissus sont vendus par multiples de 20 cm, avec un minimum de coupe de 20 cm pour les tissus. Les tissus vous sont envoyés en un seul tenant.

Les rubans sont vendus par multiples d'1m, avec un minimum de coupe de d'1m pour les rubans. Les rubans vous sont envoyés en un seul tenant.

→ Couleurs des produits

Nous prenons beaucoup de soin pour photographier nos produits et vous permettre de voir les véritables couleurs. Cependant, d'un écran à un autre, les couleurs peuvent varier malgré tout le soin que nous apportons à nos photos.

→ Quelle est la durée de validité des cartes cadeaux ?

Les cartes cadeaux sont valables pendant un an à compter de la date de votre commande.