

Validation et modification de commande

Il n'est pas possible de modifier une commande passée, sauf dans ces cas précis : - demande express par mail à l'adresse escalebienetre83@gmail.com dans les 15 minutes suivants la validation de la commande. La demande doit être claire et explicite pour être traitée dès la réception du mail (modification d'information logistique, mode de livraison si les conditions de la commande le permettent, modification de produit d'une même valeur, modification d'adresse postale, suppression et remboursement d'un produit, annulation d'une commande). L'ajout de produit n'est en revanche pas possible.

La demande pourra être prise en compte uniquement sur les heures ouvrées : du lundi au vendredi, de 9h à 17h. La modification ou l'annulation de commande nécessitant une intervention humaine, ESCALE BIEN-ETRE se réserve le droit de ne pas être disponible au moment de la demande de l'utilisateur et donc de ne pas pouvoir honorer la demande. L'utilisateur en sera alors informé par retour de mail.

Dans le cas où la commande serait en statut "en cours de préparation" ou "préparée" elle ne pourra plus être modifiée. Dans ce cas, si le client souhaite modifier ou annuler sa commande, deux options s'offre à lui :

- refuser la commande au moment de sa livraison (si remise en main propre) ou ne pas aller la chercher au point relai (en cas de livraison en point de retrait),
- renvoyer la commande (à sa charge).

Dès que la commande sera revenue chez nous et après contrôle des produits, nous procéderons au remboursement de cette dernière.

Paiement sécurisé

Pour faire vos achats en ligne, ESCALE BIEN ETRE vous propose plusieurs types de paiement entièrement sécurisés grâce à un système de cryptage qui ne met à aucun moment en contact le site avec vos données personnelles :

- Paypal
- Votre Carte bancaire
- ONEY (paiement sans frais en 3 ou 4 fois) (paiement en 3 fois dispo à partir de 60 €, en 4 fois dispo à partir de 100€)

Conditionnement

Nous tâchons quotidiennement de réduire nos délais, et également la présence de plastique dans vos commandes. Cependant, le service client et votre satisfaction passent avant tout, et nous savons que parfois les transporteurs ne sont pas très dociles avec vos gentilles commandes. Du coup, nous essayons de trouver des alternatives pour caler les produits dans les envois, et les protéger pour ne pas qu'ils n'arrivent cassés ou endommagés.

Tous les composants utilisés pour l'expédition de vos colis sont soit du carton, du kraft recyclé ou du PE recyclé.

Livraison

🌲 Particularité période de Noël 🌲

- Les délais de préparation seront de 48h à 72h ouvrées (hors week-end).
- Toute commande passée ne pourra pas être modifiée (ajout de code promotionnel, modification du mode de livraison, modification de l'adresse de livraison, ajout ou suppression d'un produit...).

- Délais de livraison : chaque transporteur applique des délais différents, et ces derniers pourront aussi être légèrement allongés selon la quantité de colis à livrer. En moyenne prévoir :
 - Chronopost Point Relais : livraison en 4 à 5 jours ouvrés après expédition de notre entrepôt
 - Colissimo sans ou avec signature : livraison en 3 à 4 jours ouvrés après expédition de notre entrepôt
 - Chronopost 24h : livraison en 24h ouvrées après expédition de notre entrepôt

Face à l'augmentation du nombre de commandes lié à la période des fêtes, les délais de préparation sont légèrement allongés :

Livraison garantie pour Noël (mardi 24/12) pour toute commande passée :

- jusqu'au mardi 17/12 12h pour Chronopost point relai
- jusqu'au mercredi 18/12 12h pour Colissimo avec ou sans signature
- jusqu'au vendredi 20/12 inclus pour Chronopost 24h

Informations pour toutes les commandes passées entre le 3/12 et le 20/12 (hors commande passée avec livraison en Chronopost Express 24h) :

- Les délais de préparation seront de 48 heures ouvrées (hors week-end).
- Toute commande passée ne pourra pas être modifiée (ajout de code promotionnel, modification du mode de livraison, modification de l'adresse de livraison, ajout ou suppression d'un produit), sauf si la demande est spécifiée par mail à l'adresse esaclebienetre83@gmail.com dans les 15 minutes qui suivent le passage de la commande, sur les jours/heures ouvrées (lundi au vendredi, de 9h à 17h)
- Les délais d'expédition seront légèrement allongés également. En moyenne prévoir :
 - > Chronopost Point Relais : livraison en moyenne en 4 jours ouvrés après expédition de notre entrepôt
 - > Colissimo sans ou avec signature : livraison en moyenne en 3 jours ouvrés après expédition de notre entrepôt
 - > Chronopost 24h : livraison en 24h ouvrées après expédition de notre entrepôt

De manière générale, en dehors de ces périodes exceptionnelles :

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, selon le mode de livraison choisi parmi les modes décrits ci-dessous.

La livraison s'effectuera dans un délai moyen de 2 à 8 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) à compter de la réception du bon de commande, selon le mode de livraison choisi et au maximum sous 30 jours à compter de la réception de la commande.


Il faut compter 24 à 48h ouvrées (hors week-ends et jours fériés) à partir du passage de votre commande pour que celle-ci soit préparée dans notre entrepôt logistique.

Une fois la commande préparée et prête à être expédiée, le délai de livraison dépend du mode de livraison que vous choisirez.

Dès que votre commande dépasse 89 €, vous pouvez bénéficier de la livraison gratuite via Colissimo Sans signature en France Métropolitaine.

Tarifs et délai de livraison en France Métropolitaine :

- Colissimo sans signature : 5,95 €. Idéal pour les petits colis, remise en boîte aux lettres, livraison sous 48 à 72 heures ouvrées.
- Colissimo avec signature : 6,95 €. Idéal pour les petits colis, remise en mains propres contre signature, livraison sous 48 à 72h.
- Chronopost : 10,95€. Remise contre signature en mains propres, livraison en 24h. Livraison le lendemain si commande passée avant 12h, sinon livraison J+2 (toujours en jours ouvrés)

 Tous les délais s'entendent en jours ouvrés et ne tiennent donc pas compte des week-ends et jours fériés.

Tarifs et délai de livraison DOM-TOM et Etranger :

La livraison dans les DOM TOM et en Europe est enfin disponible ! Voici les tarifs en vigueur à ce jour.

☀️ DOM TOM* > Guadeloupe, Réunion, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-miquelon, Guyane française, Nouvelle Calédonie, Polynésie française

*Exonération de TVA en application de l'article 294 du Code général des impôts

📦 Colissimo Avec Signature (remise en mains propres à votre domicile ou en point de relai si absent, délai livraison 8/10 jours ouvrés à partir de l'expédition) > 16,95 €

📦 Livraison offerte colissimo avec signature (mains propres) : à partir de 150€ de commande, hors montant des frais de port

Belgique

📦 Chronopost Shop2shop - remise en point relai (choix du point relai après le paiement) - délai livraison 3/4 jours ouvrés à partir de l'expédition > 5,95€

📦 Livraison offerte en Point de retrait Shop2shop : à partir de 60€

📦 Colissimo Avec Signature - remise en mains propres à votre domicile (ou en point de relai si absent) - délai livraison 5/6 jours ouvrés à partir de l'expédition > 7,95€

📦 Livraison offerte en Colissimo Avec signature (mains propres) : à partir de 120€

Espagne /Italie /Autriche /Irlande /Portugal

📦 Chronopost Shop2shop - remise en point relai (choix du point relai après le paiement) - délai livraison 3/4 jours ouvrés à partir de l'expédition > 6,95€

📦 Livraison offerte en Point de retrait Shop2shop : à partir de 60€

📦 Colissimo Avec Signature - remise en mains propres à votre domicile (ou en point de relai si absent) - délai livraison 5/6 jours ouvrés à partir de l'expédition > 9,95€

📦 Livraison offerte en Colissimo Avec signature (mains propres) : à partir de 120€

Pays-Bas / Allemagne / Luxembourg

📦 Chronopost Shop2shop - remise en point relai (choix du point relai après le paiement) - délai livraison 3/4 jours ouvrés à partir de l'expédition > 6,95€

📦 Livraison offerte en Point de retrait Shop2shop : à partir de 60€

📦 Colissimo Avec Signature - remise en mains propres à votre domicile (ou en point de relai si absent) - délai livraison 5/6 jours ouvrés à partir de l'expédition > 7,95€

📦 Livraison offerte en Colissimo Avec signature (mains propres) : à partir de 120€

Merci de noter que les délais ne sont donnés qu'à titre d'information. Une fois que les commandes ont quitté notre entrepôt, nous sommes, comme vous, tributaires des services des transporteurs.

Retard de Livraison

Les transporteurs garantissent les livraisons dans un délai maximum de 30 jours. Tout retard de livraison (c'est-à-dire en cas de dépassement du délai maximum de 30 jours après confirmation de la Commande) hormis les cas de force majeure, ouvre droit au Client d'annuler la Commande et de percevoir le remboursement du Prix.

En cas de retard du fait de ESCALE BIEN ETRE, nous nous engageons à informer le Client par mail que la livraison interviendra avec du retard.

Le Client peut toutefois demander à être remboursé du Prix du Produit concerné(e) en adressant par mail à ESCALE BIEN ETRE une demande d'annulation de la Commande.

Le remboursement du Produit par ESCALE BIEN ETRE interviendra dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la réception de la demande d'annulation du Client, selon le mode de paiement utilisé, à l'exclusion de toute autre indemnisation. Ceci inclut le remboursement par ESCALE BIEN ETRE des frais d'envoi par le Client.

Retours et droit de rétractation

L'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de réception du produit, pour retourner à ses frais, les produits commandés, pour remboursement.

Les produits devront être dans leur emballage d'origine, non-ouvert et non-utilisé.

Le remboursement sera effectué par tout moyen de paiement au choix de l'Acheteur exprimé après l'exercice de son droit de rétractation, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le droit est exercé (dès réception de la commande retournée ou de la preuve de l'expédition du produit retourné).

Adresse de retour : ESCALE BIEN ETRE

2049 Bd de la marine

PLEIN SUD

83400 HYERES

Le(s) Produit(s) doit/doivent être impérativement (i) renvoyé(s) complet(s), non utilisé(s), dans son (leur) conditionnement d'origine intact et (ii) dans la mesure du possible accompagné(s) de son (leur) emballage d'origine ainsi qu'un papier libre avec le numéro de commande initial. Par ailleurs, le Vendeur n'accepte pas les colis adressés en port dû. Tout risque lié au retour du ou des Produit(s) est à la charge de l'Acheteur. A réception du ou des Produit(s) présumé(s) non-conforme(s) ou affectés d'un vice caché, le Vendeur réalise un contrôle du ou des Produit(s) pour constater la conformité ou non desdits Produits. De même, le Vendeur peut procéder sur le(s) Produit(s) retourné(s) par l'Acheteur à un test qualité pour vérifier que le(s) Produit(s) retourné(s) sont bien de(s) Produit(s) d'origine. Il est entendu que ces contrôles sont effectués dans les plus brefs délais et dans un délai maximum d'un (1) mois