

Retourner un article

Vous avez reçu votre commande et vous souhaitez retourner la totalité ou une partie de votre commande ?

Deux options s'offrent à vous : l'échange ou le remboursement.

L'échange est possible dès la réception de votre colis.

L'échange :

Pour l'échange vous avez un délai de 15 jours à compter de la date d'expédition de votre commande, et ce, pour l'ensemble ou une partie de vos produits.

Pour le remboursement des frais de livraison en cas de retour complet de la commande, munissez-vous : de l'article concerné, du bon de livraison reçu de votre commande, de votre carte bancaire et du numéro du chèque ou du virement.

L'échange porte sur le montant de vos produits hors frais de livraison qui reste à votre charge, sauf en cas de retour de la totalité de votre commande.

Pour pouvoir changer vos produits, les articles doivent être non lavés, non retouchés et avec leurs étiquettes.

Le remboursement :

Vous disposez d'un délai de 15 jours à compter de l'expédition de votre commande pour retourner tout les produits qui ne vous contiennent pas.

Pour pouvoir vous rembourser, vos articles doivent être non lavés, non retouchés et également avec leurs étiquettes.

Vous disposez de 2 modes de retours.

Retour Gratuit :

Notre équipe se chargera de valider votre retour et vous rembourser la somme correspondante via le re-credit de la carte ayant service au paiement.

Le remboursement portera sur le montant de vos produits hors frais de livraison qui reste à votre charge.

Les frais de livraison vous seront remboursés uniquement en cas de retour total de votre commande.

Modes de livraison :

Livraison à domicile : recevez vos petits colis chez vous ou à une autre adresse.

Vous serez livré en colissimo 48h ou 72h à partir de la remise de votre colis à la poste.

Pour calculer la date de livraison, compter une semaine environ après la validation de votre commande.

Pour vos petits colis, le montant en général est de 5,99€ susceptible de modification en cours de saison.

Pour vos colis lourds ou volumineux, le montant varie en fonction de l'article. Il peut être de 19€ L1, 35€ L2 ou de 59€ L3.

Lors du parcours de validation de la commande, vous-avez la possibilité de sélectionner votre mode de livraison.

Les délais de livraison court à compter de la date d'expédition de votre commande.

Pour la France métropolitaine ,2 modes sont à votre disposition :

- Soit par voie postal à l'adresse de livraison indiquée au moment de la commande dans un délai indicatif moyen de 2 à 3 jours ouvrés.
- Soit dans un point relais dans un délai indicatif moyen 2 à 3 jours ouvrés.

Échange facile / Remboursement :

Vous-avez 15 jours pour échanger ou retourner un article. Il doit être rendu neuf avec ses accessoires, dans son emballage d'origine, accompagné du bon de retour.

Pour un échange : contactez votre conseillère. Elle vous renseignera sur la démarche à suivre pour recevoir le nouvel article sans frais supplémentaires.

Si l'échange est demandé par écrit, il sera livré selon la disponibilité sous 10 à 20 jours.

S'il s'agit d'un retour : renvoyez votre commande par la poste à cette adresse :

Bouton D'Or

7 rue Greuze

57175 Gandrange

Votre article vous sera remboursé dans le meilleur délai.

Suivi de commande :

Pour la livraison à domicile et la livraison au point relais, vous avez, à tout moment, la possibilité de suivre l'acheminement de votre commande en vous connectant à votre compte rubrique : mes commandes.

Pour se faire, munissez-vous un numéro de tracking : numéro de suivi de votre colis qui a été attribué par le transporteur et qui vous a été communiqué dans votre mail de confirmation d'expédition.

En cas de retard, vérifiez tout d'abord que votre commande a bien été prise en compte, et suite à l'acceptation de votre paiement, vous devez avoir reçu un e-mail de confirmation de commande.

Un email vous sera envoyé pour vous avertir de l'expédition de votre commande.

À la suite de ce mail de confirmation d'expédition, si vous n'avez rien reçu et qu'aucun avis de passage de la poste n'a été déposé dans votre boîte aux lettres après 5 jours ouvrés pour la France et 6 jours ouvrés pour le reste des pays de l'Union européenne.

Contactez le service clients Bouton D'Or par mail ou par téléphone dans la rubrique "contactez-nous".