

### **Comment faire pour commander la première fois ?**

Vous devez d'abord créer votre Compte Client, en cliquant sur le Bouton, < **S'inscrire** > en haut à droite sur la page d'accueil **ou** en cliquant sur la Rubrique < **Mon Compte** > qui se trouve dans le Menu à droite sur la page d'accueil. Vous pourrez par la suite, vous connecter directement à votre compte en cliquant sur le Bouton < **Se Connecter** > après avoir indiqué votre Identifiant ( adresse E-mail ) et votre Mot de Passe.

### **Que dois-je faire, si je ne sais pas bien utiliser internet et si je veux quand même commander ?**

Si vous ne souhaitez pas ou ne pouvez pas commander , sur notre boutique en ligne, vous pouvez imprimer notre « Bon de commande » que vous trouverez en cliquant sur la rubrique « Bon de commande papier » dans le menu, à droite, sur la page d'accueil. Vous pourrez alors nous l'envoyer par courrier avec votre paiement par chèque.

### **Que dois-je faire, si je veux changer mon Mot de Passe ?**

Si vous voulez changer votre Mot de Passe, vous devez d'abord vous connecter , puis cliquer sur le lien < **modifier / réinitialiser mes informations de connexion** > ( e-mail, mot de passe )

### **Que dois-je faire, si j'ai oublié mon Mot de Passe ?**

En cas d'oubli, vous pouvez générer un nouveau mot de passe, en cliquant d'abord, sur la Rubrique < **Mon Compte** > qui se trouve dans le Menu à droite sur la page d'accueil. Il suffit ensuite de cliquer sur le lien : < **générer un nouveau Mot de Passe** >.

### **Que dois-je faire, si je veux modifier mes Informations de Facturation et/ou de Livraison ?**

Vous pourrez modifier vos Informations de Facturation et/ou de Livraison simplement en vous « connectant ».  
Sur la page qui s'affiche, cette option vous est proposée.

### **Que dois-je faire pour retrouver l'Historique et le Détail de mes commandes précédentes ?**

Vous pourrez retrouver l'intégralité de vos commandes précédentes simplement en vous « connectant ».  
Sur la page qui s'affichera, cette option vous est proposée.

### **Quels sont les moyens de paiement ?**

Pour régler votre commande, vous pouvez payer avec paypal, par carte bancaire ou par chèque.  
En ce qui concerne le paiement par chèque, votre colis est envoyé seulement après encaissement effectif, donc après son passage dans le circuit interbancaire. Nous vous remercions pour votre compréhension.

### **Que dois-je faire si je souhaite ne plus régler, par Chèque, mais par Carte Bancaire ou Paypal ?**

Vous pourrez retrouver votre dernière commande, pour laquelle vous aviez choisi de régler par chèque, simplement en vous « connectant », puis en cliquant sur la rubrique < **Historique et détails de mes commandes** >.  
Cliquez sur « Voir le détail », vous pourrez alors reprendre cette dernière commande et régler par Carte Bancaire.

### **Quels sont les frais d'expédition et d'emballage ?**

Vous pourrez consulter les frais de livraison et d'emballage dans les conditions générales de vente dont la rubrique se trouve tout en bas de la page d'accueil.

### **Qui va livrer ma commande ?**

Nous proposons à nos client(e)s différents Modes de Livraison ( coliposte ou transporteurs ). Vous pourrez choisir votre prestataire avant le règlement de votre commande.

### **Puis-je être livré à l'étranger ?**

Nous livrons dans les cinq continents ( Europe, Afrique, Asie, Amérique du Nord et du Sud, et Océanie ) Vous pourrez consulter les frais de livraison et d'emballage dans les conditions générales de vente dont la rubrique se trouve tout en bas de la page d'accueil.

### **Quel est le délai de livraison ?**

Si tous les articles de votre commande sont « en stock », votre colis est envoyé le jour même ou le lendemain. Pour la France Métropolitaine, le délai de livraison est en moyenne alors de 2 à 3 jours ouvrés. En cas de force majeure ( intempérie, adresse de livraison incomplète..ect ), le délai de livraison peut être allongé, de quelques jours. Le délai de livraison pour les autres pays du monde est de 3 à 10 jours ouvrés selon les destinations.

### **Que dois-je faire si je veux connaître, l'état d'avancement et le Suivi de ma commande ?**

Si votre commande ne comporte que des articles annoncés « en stock », votre commande est traitée le jour même, ou le lendemain. Vous recevez un E-Mail dans la soirée, indiquant que votre commande a bien été envoyée, avec le numéro du Colis et un lien pour le Suivi.

Si votre commande comporte un ou des articles « sur commande », vous recevez un E-Mail le jour même, dans la soirée, vous informant que les articles qui ne sont pas en stock, ont bien été commandés chez nos fournisseurs.

### **Que dois-je faire si je suis absent(e) lors de la livraison ?**

En cas d'absence lors de la livraison, un avis de passage vous sera remis dans votre boîte à lettres.

Si le prestataire que vous avez choisi est un transporteur, vous pourrez appeler à un numéro qui vous permettra de demander la re-livraison de votre colis sur le lieu de votre choix ( travail, domicile, ami..), soit retirer votre colis dans un point relais ( fleuriste, librairie..etc..).

Si le prestataire est la poste, une 2eme présentation aura lieu le lendemain à l'adresse initiale d'expédition ou vous pourrez retirer votre colis dans votre bureau de poste.

### **Pourquoi je n'ai toujours pas reçu ma commande ?**

Si vous n'avez toujours pas reçu votre colis, alors que le délai qui était annoncé sur notre boutique est dépassé, merci de nous envoyer un E-mail à l'adresse : [contact@broderie-ici-ailleurs.com](mailto:contact@broderie-ici-ailleurs.com)

Nous vous répondrons très rapidement.

Vous pouvez également utiliser la rubrique, « **Contactez-nous** » qui se trouve à droite sur la page d'accueil.

### **Que dois-je faire si j'ai commis une erreur dans ma commande, ou si un article est non conforme, et que j'ai déjà reçu mon colis ?**

Vous pouvez renvoyer n'importe quel(s) article(s) non conforme à votre attente, dans les 14 jours francs ( avec copie de la facture ou bon de commande ), sauf les articles au mètre ( ex. biais, tissu..ect ) et certains articles sur commande ( livres, kits ..), à l'adresse : Broderie d'ici & d'ailleurs 79 rue de chaussas 31200 Toulouse. En cas de retour d'un ou plusieurs articles, lire attentivement nos conditions générales de vente dont la rubrique se trouve en bas de la page d'accueil : - demande de retour par écrit à l'adresse E-mail : [contact@broderie-ici-ailleurs.com](mailto:contact@broderie-ici-ailleurs.com) , modalités de retour ( colis suivi ), packaging non déchirés, articles neufs non utilisés etc...en clair, nous devons pouvoir, remettre le ou les articles que vous nous retournez dans le circuit de vente, les proposez à un(e) autre client(e).

**Il manque un ou des articles dans mon colis,  
et/ou un ou des articles sont endommagés au moment  
de la réception de mon colis, que dois-je faire ?**

Les articles manquants ou endommagés doivent nous être signalés par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 48 h après le moment de la réception de votre colis. De même, si vous constatez au moment de la réception de votre colis, qu'il est endommagé extérieurement, qu'un ou plusieurs articles sont endommagés, qu'un ou des articles sont manquants, des réserves écrites ( avec signature ) doivent être portées sur le bordereau de tournée du chauffeur de la poste ou du transporteur. Si vous n'avez pas le temps de contrôler ou en cas d'absence, il est indispensable de contacter rapidement, sous 24 h, la poste ou l'agence de transport ( les coordonnées E-mail et téléphone sont indiquées sur l'avis de passage ou nous vous les remettrons sans difficultés ).

**Y'a t'il moyen d'avoir un catalogue de nos produits ?**

Nous n'éditions pas de catalogue de nos produits.

Tous nos articles sont visibles sur notre boutique en ligne.