

# **FAQ**

## **MON COMPTE**

Votre espace « Mon Compte » vous permet de maintenir vos informations personnelles à jour, de consulter le détail de vos commandes, de suivre les livraisons, d'imprimer vos factures et de remplir vos bons de retour et de rétractation en ligne.

### **COMMENT CREER MON COMPTE ?**

Vous devez :

Cliquer sur « mon compte »

Sur la page d'identification, saisir votre adresse email et un mot de passe

Pour que votre mot de passe soit valide il faut qu'il comporte un minimum de 8 caractères dont une majuscule et un caractère spécial

Cliquer sur « Je crée mon compte » pour compléter votre compte

Vous recevrez un email de confirmation de création de compte. Vos identifiants sont nécessaires pour vous identifier et effectuer une commande en toute sécurité sur notre e-boutique.

### **COMMENT ME CONNECTER A MON COMPTE ?**

Vous devez :

Cliquer sur « Mon compte »

Sur la page d'identification, renseigner votre adresse email et votre mot de passe

Cliquer sur « Je me connecte » pour accéder à votre compte

Si vous ne vous déconnectez pas volontairement de votre session, vous resterez en mode connecté .

### **COMMENT MODIFIER MES INFORMATIONS PERSONNELLES (MOT DE PASSE, ADRESSE DE LIVRAISON, ETC.) ?**

Vous devez vous connecter à votre compte et cliquer sur « Mes informations personnelles » pour :

modifier votre adresse email

modifier votre mot de passe

mettre à jour vos données personnelles

Pour modifier vos adresses de livraison(s) et/ou de facturation(s), vous devez cliquer sur « Mon carnet d'adresses », sélectionner l'adresse en question et cliquer sur « Modifier ».

### **QUE FAIRE SI MON ADRESSE EMAIL EXISTE DEJA ?**

Cela signifie que vous avez déjà créé un compte avec cette adresse. Si vous ne vous souvenez pas du mot de passe associé, vous devez cliquer sur « Mot de passe oublié », puis saisir votre adresse email afin de recevoir instantanément par email un lien de réinitialisation de votre mot de passe. Si vous ne recevez pas cet email, vérifiez vos courriers indésirables. Si cela ne fonctionne pas, merci de contacter directement le Service Client.

### **COMMENT RETROUVER/CHANGER MON MOT DE PASSE ?**

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, veuillez cliquer sur « Mot de passe oublié » lorsque vous êtes sur la page de connexion. Veuillez saisir votre adresse email afin de recevoir par email un lien de réinitialisation de votre mot de passe. Pour modifier votre mot de passe, il vous

suffit de vous rendre à la rubrique « Mes informations personnelles » lorsque vous êtes connecté(e) à votre compte et de cliquer sur « Modifier mon mot de passe », puis de saisir votre ancien et nouveau mot de passe dans l'espace dédié.

## **MA WISHLIST**

Votre wishlist vous permet de sélectionner un ou plusieurs articles que vous souhaitez acheter ultérieu-

rement ou de les partager avec vos ami(e)s par email ou sur les réseaux sociaux.

Attention : la wishlist vous permet uniquement de présélectionner un ou plusieurs article(s) mais ne permet pas la mise de côté d'article(s).

### **COMMENT CREER MA WISHLIST ?**

Pour mettre un article dans votre wishlist vous devez vous connecter préalablement à votre compte. Il vous suffit ensuite d'aller sur une fiche produit, de sélectionner la taille souhaitée et de cliquer sur le bouton « Ajouter à ma wishlist ».

Pour accéder à votre wishlist complète, vous devez cliquer sur « Ma wishlist » dans l'espace « Mon Compte ».

Vous avez la possibilité d'ajouter dans votre wishlist des articles non encore disponibles signalés par la mention « coming soon ». Vous serez prévenu(e) par email dès le premier jour de leur mise en vente.

### **COMMENT PARTAGER MA WISHLIST ?**

Il vous suffit de cliquer sur le bouton « Envoyer ma wishlist à un(e) ami(e) » et de saisir son adresse email.

### **COMMENT AJOUTER MA WISHLIST A MON PANIER ?**

Il vous suffit de cliquer sur le bouton « Mettre tous les articles au panier ». Au cas où un article serait en rupture de stock, cet article ne s'ajoutera pas à votre panier.

## **NEWSLETTERS**

### **COMMENT M'INSCRIRE A NOS NEWSLETTERS ?**

Il vous suffit de renseigner votre adresse e-mail dans l'encadré « Newsletter » ou de cocher la case d'inscription à la Newsletter dans la rubrique « Mes informations personnelles ». A partir du moment où vous avez un compte, vous recevrez toutes nos communications par email vous prévenant des nouveautés produits, des ventes privées...

### **COMMENT ME DESINSCRIRE DES NEWSLETTERS ?**

Vous devez vous connecter à votre compte et cliquer sur « Mes informations personnelles », puis décocher la case d'inscription à la Newsletter pour vous désinscrire. Vous pouvez aussi utiliser le lien désinscription situé en bas de nos Newsletters. Cette désinscription a un effet immédiat. Vous ne recevrez plus aucun email de notre part à partir de cette date, y compris nos invitations aux ventes privées.

## **PRODUIT**

### **COMMENT METTRE UN ARTICLE DE COTE EN BOUTIQUE ?**

Vous pouvez utiliser notre service d'e-réservation gratuit. Sur chacune de nos fiches produit, il vous suffit de cliquer sur « Réserver en boutique » et de suivre les étapes indiquées (choix de la couleur, de la taille et de la boutique de votre choix). Vous recevez un email et un sms de confirmation sous 3h. Vous avez ensuite 2 jours pour venir essayer le(s) produit(s) et régler votre achat en boutique.

### **COMMENT CONNAITRE LA DISPONIBILITE D'UN ARTICLE ?**

Lorsqu'un article est momentanément indisponible sur notre e-boutique, la fiche produit est visible mais les tailles sont grisées et ne peuvent être sélectionnées. Cela signifie que nous sommes en rupture de stock.

N'hésitez pas à contacter notre Service Client si vous souhaitez connaître la disponibilité dans l'une de nos boutiques.

### **GUIDE DES TAILLES**

Pour connaître la correspondance des tailles, nous vous conseillons de regarder le guide des tailles se trouvant sur chacune des fiches produits.

### **COMMENT CONNAITRE LA COMPOSITION ET LES CONSIGNES D'ENTRETIEN D'UN ARTICLE ?**

Vous pouvez consulter la composition et l'entretien dans chaque fiche produit. Sachez que si vous ne les respectez pas, nous serons dans l'impossibilité d'accepter toute demande de remboursement.

### **SI J'AI PERDU UN BOUTON, POUVEZ-VOUS M'EN PROCURER UN DE RECHANGE ?**

Dans la mesure du possible nous essayerons de répondre à votre demande. N'hésitez pas à contacter notre Service Client.

### **QUE FAIRE SI MON PRODUIT PRESENTE UN DEFAUT ?**

Nous vous invitons à contacter notre Service Client via le formulaire de contact en joignant si possible une photo de l'article en question avec une note explicative du défaut relevé.

Nous ferons une première expertise avec notre Service Qualité puis nous vous recontacterons pour vous donner la procédure à suivre.

## **COMMANDE**

### **COMMENT FAIRE SI JE N'ARRIVE PAS A AJOUTER UN ARTICLE A MON PANIER ?**

Vérifier que l'article que vous souhaitez est toujours disponible : si la taille est inscrite en gris clair, cela signifie que cette taille n'est plus disponible, vous ne pouvez donc pas ajouter l'article à votre panier.

### **EST-IL POSSIBLE DE MODIFIER OU D'ANNULER MA COMMANDE ?**

Une fois validée, le changement d'adresse ou l'annulation de la commande est possible sous un délai d'une heure pendant les heures d'ouverture du service client (du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés en France), aucune autre modification ne pourra être effectuée.

Nous ne pouvons pas ajouter d'article sur une commande déjà payée.

### **COMMENT UTILISER MON CODE AVANTAGE ?**

Vous devez saisir le code dans le champ dédié « Entrez votre code avantage », et cliquer ensuite sur « OK ». Lorsque le code est pris en compte, un message s'affiche et votre commande se met automatiquement à jour. Vous pouvez saisir plusieurs codes à la suite lorsque les offres sont cumulables.

### **QUE FAIRE SI JE N'AI PAS REÇU L'EMAIL DE CONFIRMATION (D'INSCRIPTION, DE COMMANDE, ETC.) ?**

Nous vous invitons, dans un premier temps, à vérifier votre boîte de réception vos courriers indésirables et vos spams. Si vous ne retrouvez pas l'email de confirmation, vous pouvez vérifier si la commande apparaît dans votre compte. N'hésitez pas en cas de besoin à contacter notre Service Client.

## **PAIEMENT**

### **LE PAIEMENT EN LIGNE EST-IL SECURISE ?**

La sécurité des transactions est assurée par Adyen, leader européen des paiements internet, qui vous permet d'acheter en toute sécurité au travers de connexions sécurisées (https). Le paiement est sécurisé, vos coordonnées bancaires sont cryptées grâce au protocole SSL.

Nous n'avons donc à aucun moment accès à vos coordonnées bancaires qui ne sont pas conservées sur notre site.

### **Sites frauduleux**

Nous souhaitons vous informer qu'il existe de plus en plus de sites frauduleux prétendant vendre des articles de notre marque Comptoir des Cotonniers de collections présentes ou passées.

Ces sites reprennent nos logos et visuels et proposent à la vente des prétendus produits de notre marque avec des liens ainsi que des fausses promotions pouvant porter à confusion. Nous vous invitons donc à être vigilants et à vérifier notamment l'adresse email de l'hébergeur, la présence de CGV associées au site sur lequel vous naviguez avant de réaliser tout achat.

Si vous consultez un site frauduleux, veuillez à ne partager aucune information personnelle ou information de paiement et à ne télécharger aucun document.

Pour rappel, les seuls sites légaux et officiels de notre marque Comptoir des Cotonniers sont les suivants :

comptoirdescotonniers.com

comptoirdescotonniers.es

comptoirdescotonniers.de

comptoirdescotonniers.eu

Un doute ? N'hésitez pas à nous contacter en nous envoyant les coordonnées du site que vous consultez via notre formulaire de contact.

### **QUELS SONT LES MOYENS DE PAIEMENT POSSIBLES ?**

Vous pouvez payer par Carte Bleue, Visa, Mastercard ou American Express. Vous pouvez enregistrer une ou plusieurs carte(s) bancaire(s) pour pouvoir les réutiliser lors d'un prochain achat sur simple saisie de votre cryptogramme. Comptoir des Cotonniers vous propose également de régler vos achats : - avec Paypal  
avec Google pay  
avec Apple pay  
avec Klarna pour des paiements en plusieurs fois.

Ces moyens de paiement sécurisés, vous permettent d'effectuer des paiements en ligne sans avoir à saisir votre numéro de carte bancaire. Une adresse e-mail et le mot de passe du compte associé suffisent.

### **Qu'est-ce que Klarna ?**

Comptoir des Cotonniers met à votre disposition les solutions de financement suivantes proposées par son partenaire de paiement Klarna :

- France : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3)
- Espagne : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3)
- Autriche : Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days), Paiement instantané (Pay Now), Fair Financing (de 6 à 24 mois) = Paiement avec intérêt pour le client
- Allemagne : Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days), Paiement instantané (Pay Now), Fair Financing (de 6 à 24 mois) = Paiement avec intérêt pour le client
- Italie : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3)
- Portugal : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3)
- Belgique : Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days), Paiement instantané (Pay Now)
- UK : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3), Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days), Fair Financing (de 6 à 24 mois)
- Pays Bas : Paiement en 3 fois sans frais (Pay in 3), Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days)
- Suisse : Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days)
- Suède, Norvège, Danemark, Finlande : Paiement en 30 jours différé (Pay in 30 days), Paiement instantané (Pay Now), Fair Financing (de 6 à 24 mois)

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ Klarna en cliquant [ici](#).

Pour votre information, Klarna n'est pas encore disponible dans les pays suivants : Luxembourg, Malte, Monaco, Slovaquie, Slovénie et Hongrie.

### **Comment fonctionne Klarna ?**

Étape 1 : Ajoutez des produits à votre panier et sélectionnez «Klarna» lorsque vous souhaitez payer votre Commande.

Étape 2 : Vous devrez alors créer un compte Klarna en renseignant les informations personnelles demandées, ou si vous disposez déjà d'un compte Klarna, vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte. Vous êtes invité à prendre connaissance des conditions générales de paiement de Klarna auxquelles vous souhaitez souscrire et donnez votre consentement à celles-ci.

Etape 3 : Klarna vous enverra un e-mail de confirmation et vous pourrez gérer vos commandes et vos paiements Comptoir des Cotonniers directement depuis l'application Klarna.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ Klarna en cliquant [ici](#).

Que se passe-t-il si j'annule ou retourne ma commande en ayant réglé mes achats avec Klarna ?

Si votre commande est annulée ou retournée dans son intégralité, Klarna annulera, dès confirmation de l'annulation ou du retour, tous les paiements futurs prévus et remboursera tous les montants dus. En cas d'annulation partielle ou de retour partiel, Klarna vous précisera votre date de remboursement et le montant exact du.

Vous pouvez consulter la gestion de votre remboursement par Klarna en cliquant [ici](#).

### **UNE CARTE CADEAU ACHETEE EN LIGNE EST-ELLE VALABLE DANS NOS BOUTIQUES ?**

Une carte cadeau achetée en ligne peut être utilisée sur le Site et dans nos Boutiques à l'exception de nos boutiques en Suisse.

### **COMMENT UTILISER MA E-CARTE CADEAU ?**

Sur la page de paiement, vous pouvez choisir de payer avec votre/vos e-carte(s) cadeau. Pour cela, vous devez entrer le code de chaque e-carte cadeau (ces informations vous sont envoyées par e-mail au moment de la création de la e-carte cadeau).

Si votre commande excède la valeur de la e-carte, vous devrez régler la différence par un moyen de paiement de votre choix. La e-carte peut être utilisée en plusieurs fois jusqu'à atteindre son montant total, dans un délai de validité d'un an à compter de la date de l'email d'émission de la e-carte.

Attention : les e-cartes cadeaux n'apparaissent pas dans la rubrique « Mon compte ». Si vous avez oublié le solde n'hésitez pas à contacter notre Service Client.

**\*\***La E-carte cadeau Comptoir des Cotonniers peut être achetée pour tout montant compris entre 20! et 999! TTC. Elle est valable uniquement pour une utilisation sur [www.comptoirdescotonniers.com](http://www.comptoirdescotonniers.com). Il est impératif que le bénéficiaire de la E-carte cadeau crée un compte client pour pouvoir l'utiliser. La E-carte cadeau n'est pas nominative. Le bénéficiaire est seul responsable de l'utilisation de la E-carte cadeau. La perte ou le vol ou le dépassement de la date limite de validité de la E-carte cadeau ne donneront lieu à aucun remplacement, ni remboursement. Au moment de la commande, il sera demandé au client de fournir l'adresse électronique du bénéficiaire de la E-carte cadeau. Le client pourra s'il le souhaite, écrire un message personnalisé qui apparaîtra virtuellement sur la E-carte cadeau. Une fois la commande de la E-carte cadeau validée, le bénéficiaire recevra un email. Cet email comprend la E-carte cadeau précisant son montant et sa date de validité, accompagné d'un code à utiliser sur le site. Le code est activé immédiatement à réception de l'e-mail de confirmation de commande du Client, ce qui permet au bénéficiaire de l'utiliser immédiatement.

Modalités d'utilisation de la E-carte Cadeau. La E-carte cadeau a une durée de validité d'un an sur le site [www.comptoirdescotonniers.com](http://www.comptoirdescotonniers.com), qui commence à courir à compter de la date d'émission de l'email de la E-carte cadeau. Passé ce délai, elle ne pourra plus être utilisée sur le site. Si la commande du bénéficiaire excède la valeur de la E-carte cadeau, il devra régler la différence par un moyen de paiement de son choix. La E-carte cadeau peut être utilisée en plusieurs fois jusqu'à atteindre son montant total, dans le délai de validité indiqué ci-dessus. Il n'est pas possible de cumuler plusieurs E-cartes cadeau pour une même commande : une seule carte sera acceptée en règlement d'une commande. La valeur d'une E-carte cadeau sera appliquée au montant total de la commande, TVA et frais d'expédition inclus. Si le bénéficiaire souhaite retourner des produits réglés avec une E-carte cadeau, dans les conditions prévues notamment à l'article 8 des Conditions Générales de Ventes (CGV) du site Comptoir des Cotonniers, il pourra soit échanger les produits, soit obtenir une nouvelle carte cadeau, mais ne pourra en aucun cas être remboursé du prix des produits. Les CGV précitées s'appliquent aux E-cartes cadeau, à l'exception des dispositions concernant le remboursement des produits ci-dessus mentionnés et de l'article 7 des CGV qui n'est possible que si la E-carte cadeau n'a pas été utilisée, même partiellement. En effet, en cas d'utilisation de la E-carte cadeau en tout ou partie, aucun droit de rétractation ou remboursement sous quelque forme que ce soit des produits n'est prévu. Si une disposition des présentes conditions est en contradiction avec les CGV, les présentes conditions trouveront application.

## **A QUEL MOMENT MON COMPTE BANCAIRE EST-IL DEBITE ?**

Le débit de votre carte bancaire ou de votre compte Paypal est effectué à l'expédition de votre colis.

## **LIVRAISON**

### **QUELLES SONT LES ZONES DE LIVRAISON ?**

Les produits en vente sur le site sont livrés uniquement dans les pays mentionnés ci-après : France métropolitaine, Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède. Nous ne livrons pas les destinations suivantes pour des raisons de formalités douanières : DOM/TOM, Collectivités et pays d'Outre-Mer, Andorre, Büsingen et l'île d'Helgoland (Allemagne), les îles Féroé, Groenland (Danemark), les îles Canaries, Ceuta, Melilla (Espagne), les îles Aland (Finlande), le Mont Athos (Grèce), Campione d'Italia, Livigno, San Marin et le Vatican (Italie), Jersey, Guernesey (Grande-Bretagne), Croatie.

### **QUELS SONT LES MODES DE LIVRAISON ?**

Pour les livraisons en France métropolitaine, vous pouvez choisir entre :

- la livraison en express avec Chronopost
- la livraison en Colissimo standard
- la livraison dans une sélection de boutiques (click & collect)
- la livraison en Point Relais (Mondial Relay ou Colissimo)

Les livraisons en Europe se font en Colissimo international.

### **QUELS SONT LES DELAIS DE LIVRAISON ?**

Vos commandes du week-end sont traitées le lundi.

Pour la France, la livraison Colissimo s'effectue, après préparation, dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés (du lundi au samedi hors jours fériés).

La livraison en click & collect (dans une sélection de boutiques) s'effectue, après préparation, dans un délai de 3 jours ouvrés (du lundi au samedi hors jours fériés). Vous recevrez un mail lorsque votre colis aura été réceptionné en boutique. Vous disposez d'un délai de 30 jours pour retirer votre colis qui vous sera remis contre signature après présentation de l'email et d'une pièce d'identité. Si vous désignez une autre personne pour retirer votre commande, cette personne doit obligatoirement présenter votre carte d'identité ainsi que la sienne.

Les livraisons hors France sont assurées par Colissimo International. Ce service vous garantit une livraison sous 5 à 10 jours ouvrés (du lundi au samedi hors jours fériés) à partir de la date d'expédition.

La livraison Chronopost en France est garantie sous 24h pour toute commande passée avant 12h (du lundi au samedi, hors jours fériés).

La livraison en Point Relais en France s'effectue dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés.

Vous recevrez un email vous confirmant l'expédition de votre commande avec un numéro de suivi. Nos colis sont remis contre signature.

### **LA LIVRAISON EST-ELLE PAYANTE ?**

En France, la livraison est offerte en boutique sans minimum d'achat.

Pour toute commande supérieure ou égale à 80€, la livraison à domicile ou en point relais est offerte.

Pour les commandes inférieures à 80€ (hors offre exceptionnelle), les frais de livraison sont les suivants :

Colissimo standard : 5,95€

Colissimo international : 9,95€

- Point relais : 2,95!
- Chronopost : 9,95!

### **COMMENT SUIVRE LA LIVRAISON DE MON COLIS ?**

Dans l'email de confirmation de commande, vous avez un numéro de suivi et un lien qui vous redirige vers le site du transporteur afin de localiser votre colis. Vous pouvez également suivre votre commande directement sur votre compte dans la rubrique « Mes commandes ». En vous cliquant sur le numéro de commande correspondant, vous accéderez directement au numéro de suivi de colis du transporteur.

### **QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE SUIS PAS PRESENT(E) LORS DE LA LIVRAISON ?**

Un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres afin que vous puissiez récupérer votre colis dans votre bureau de poste ou dans un relai Chronopost pour la France. Sur cet avis de passage sera indiqué un lien internet vous permettant de choisir une nouvelle date/adresse. A défaut, avec ou sans avis de passage, vous pouvez vous rendre directement dans votre bureau de poste ou dans le relai Chronopost indiqué pour la France avec le numéro de suivi et votre pièce d'identité.

Attention : après un délai de 10 jours votre commande sera retournée à notre entrepôt et vous serez contacté(e) par notre Service Client.

### **QUE SE PASSE-T-IL SI JE NE REÇOIS PAS MON COLIS ?**

Dans un premier temps, vous pouvez vérifier l'acheminement de votre commande grâce au numéro de colis suivi qui se trouve dans l'email de confirmation ou sur votre compte. N'hésitez pas à contacter notre Service Client avec votre numéro de commande et votre numéro de suivi afin d'ouvrir une enquête auprès du transporteur.

### **RETOURS**

À noter : les demandes de retours sont à effectuer sur notre site et non sur l'application mobile.

Les articles retournés doivent être non portés, non retouchés, non lavés, rendus dans leur emballage d'origine non détérioré et portant leurs étiquettes d'origine. Les produits qui seraient retournés, notamment incomplets, abîmés, portés ou salis ne seront pas repris.

### **ECHANGE DES PRODUITS EN BOUTIQUE**

Sur présentation de la preuve d'achat de la commande, Comptoir des Cotonniers offre aux Clients un délai total de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception des produits pour échanger tout ou partie de sa commande en boutique (hors boutiques en Italie et magasins d'usine) ou dans les points de vente Comptoir de Cotonniers présents dans les boutiques UNIQLO, pour un montant égal ou supérieur au(x) produit(s) échangé(s).

Les produits OUTLET ne peuvent pas être échangés en boutique.

### **ÉCHANGE DES PRODUITS SUR LE SITE INTERNET**

Par principe, les produits commandés sur le site internet <https://www.comptoirdescotonniers.com> et sur l'application mobile <https://comptoir-des-cotonniers.onelink.me/iV9K/e2ba4f00> ne peuvent pas faire l'objet d'un échange. Cependant, ils pourront être échangés dans les cas limitativement énumérés ci-après et si le client suit le process décrit ci-dessous :

Le client peut effectuer un échange sur un produit seulement s'il souhaite une taille inférieure ou supérieure, sa demande d'échange devant être effectuée sur la même référence produit. Dans le cas où la taille souhaitée n'est plus disponible, nous donnons la possibilité au client de commander un autre coloris de la même référence produit.

### **Processus d'échange e-commerce :**

Retourner le produit qui ne vous convient pas, puis commander à nouveau sur le site ou sur l'application, en choisissant taille de votre choix (sur la même référence produit). Cette nouvelle commande pourra contenir d'autres produits que celui de l'échange.

Envoyer un mail au service client avec votre nom de famille et numéro de commande (service.client@comptoirdescotonniers.com) qui étudiera votre dossier pour le remboursement des frais de ports uniquement de cette nouvelle commande. Aucun remboursement des frais de port retours 2,95€ ne sera possible.

Les produits OUTLET ne peuvent pas être échangés sur le site internet.

En cas de commande en tant qu'invité, et pour toute demande de retour, merci de contacter le service client au 01 43 12 03 33

#### **Remboursement :**

Aucun remboursement ne pourra être effectué en boutique. Une fois les produits retournés à l'entrepôt et vérifiés par Comptoir des Cotonniers, le Client sera remboursé conformément au mode de paiement choisi et après déduction du montant de l'Étiquette prépayée re-facturée si cette dernière a été utilisée. Le remboursement sera effectué dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception des Produits par Comptoir des Cotonniers.

#### **LES FRAIS DE RETOUR SONT-ILS A MA CHARGE ?**

L'étiquette prépayée disponible dans l'espace « Suivi de commandes » est facturée aux clientes pour un montant forfaitaire de 2,95 euros pour les commandes livrées et retournées en France Métropolitaine. Si le prix de la commande initiale est inférieur à 2,95 euros, les frais de retour sont offerts. Les frais de retour sont à la charge de nos clientes pour les commandes livrées et/ou effectuant un retour en dehors de la France Métropolitaine ainsi que pour les clientes n'ayant pas utilisé l'Étiquette prépayée re-facturée.

#### **QUEL EST LE DELAI MAXIMUM DE RETOUR ?**

Vous avez un délai total de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception des produits pour retourner tout ou partie de votre commande ne vous donnant pas satisfaction, afin de les échanger en boutique ou dans les points de vente Comptoir des Cotonniers présents dans les boutiques UNIQLO, ou de se faire rembourser sous condition du renvoi du ou des produits à notre entrepôt.

En cas de retours anormaux ou abusifs, Comptoir des Cotonniers se réserve le droit de ne pas accepter le retour et de refuser une commande ultérieure.

#### **COMMENT RETOURNER UN ARTICLE ?**

Les Produits devront être retournés à notre entrepôt, à l'adresse suivante :

Comptoir des Cotonniers SAV e-boutique  
ZAC Eurocentre  
101 av. de l'Europe - Bât B  
31620 Castelnau d'Estretfonds FRANCE

Comptoir des Cotonniers ne saurait être tenu responsable de toute perte ou dommage survenant en cours de transport à l'exception de l'utilisation par le Client de l'Étiquette prépayée. Dans les autres cas, il est donc recommandé au Client d'utiliser un service d'envoi suivi. En cas de perte ou de dommage en cours de transport, le Client devra s'adresser directement à son transporteur.

Si les articles ne sont pas reçus à l'entrepôt, Comptoir des Cotonniers ne pourra pas traiter le retour. Lorsqu'une commande a été effectuée avec un code promotionnel offrant une remise liée à l'achat simultané d'un nombre d'articles prédéterminé, le retour d'un ou plusieurs articles peut avoir pour effet de mettre fin à la remise lorsque le nombre d'articles nécessaires à l'application de la remise n'est plus atteint. Le remboursement effectué prendra en compte le fait que la remise n'est plus applicable.

#### **QUE FAIRE SI VOUS N'ARRIVEZ PAS A IMPRIMER VOTRE BON DE RETOUR ?**

Si vous rencontrez un problème, merci de contacter le Service client via le formulaire de contact.

#### **QUEL EST LE DELAI DE TRAITEMENT DE MON RETOUR ?**

Vous recevrez un premier e-mail confirmant votre demande de retour puis un second email vous informant de la réception de votre colis à l'entrepôt. Le délai de traitement est de 30 jours maximum, mais nous essayons de traiter votre demande dans les 72 heures suivant la réception du colis à l'entrepôt

(hors périodes d'opérations commerciales).

### **LES FRAIS DE LIVRAISON SONT-ILS REMBOURSES SUITE A UN RETOUR ?**

Les frais de livraison facturés lors de l'expédition de votre commande vous sont remboursés uniquement si vous exercez votre droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de votre colis.

### **DOIS-JE RETOURNER MA COMMANDE DANS SON EMBALLAGE D'ORIGINE ?**

Les articles doivent être retournés dans un emballage approprié. En revanche, les chaussures doivent être retournées dans leur boîte, et nous vous remercions de ne pas utiliser cette boîte comme boîte de transport.

### **COMMENT FONCTIONNE LE DROIT DE RETRACTATION ?**

Vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle vous avez reçu les produits, afin de retourner le ou les produit(s) commandés sans avoir à vous justifier ni à payer de pénalités, conformément à la Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 telle que transposée.

Toute rétractation de commande doit être notifiée par tous moyens et notamment :

soit par téléphone au 01 43 12 03 33 (depuis la France, prix d'un appel local) ou au +33 1 43 12 04 04 (depuis l'étranger) du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00;

soit en utilisant le formulaire-type de rétractation en cliquant sur le lien [ici](#)

Votre formulaire de rétractation est à renvoyer selon les modalités prévues dans le formulaire.

### **NOUS CONTACTER**

Notre Service Client dédié à la e-boutique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés).

Vous pouvez nous contacter via notre formulaire de contact ou par téléphone au 01 43 12 03 33 ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Comptoir des Cotonniers  
Service Client e-boutique  
51 rue Saint Honoré  
75001 PARIS  
FRANCE