

FAQ

Avant ma commande

Quelle pointure choisir ?

Nous vous aidons pour choisir la bonne pointure. [Téléchargez notre fiche pour ne pas vous tromper](#). Des indications propres à chaque modèle sont également présentes parmi les caractéristiques de chaque produit.

Dans combien de jours vais-je recevoir ma commande ?

Nous vous envoyons votre commande par Colissimo en 48h. 2 jours seulement après votre commande, vous recevez votre colis !
chaussures-creastyle.com ne peut être tenu pour responsable des retards de la Poste.

Avant de valider votre commande, vérifiez bien votre adresse de livraison. Si votre adresse n'est pas exacte (Absence du numéro du bâtiment ou du nom de l'entreprise en cas de livraison à votre lieu de travail...) votre commande prendra plus de temps pour arriver chez vous.

Comment être sûr que les produits en ligne sont bien disponibles ?

L'état des stocks disponibles est mis à jour à chaque commande sur le site. Si vous payez par carte bancaire, nous réservons les produits immédiatement pour un envoi dans la journée.

Si vous payez par chèque, nous attendons la réception de votre chèque pour réserver les produits et vous les faire parvenir.

La meilleure solution pour être sûr de la disponibilité des produits reste donc le paiement par carte bancaire.

La Prise de commande

Comment puis-je payer sur chaussures-creastyle.com?

Plusieurs possibilités existent :

- par carte bancaire Carte Bleue, Visa ou MasterCard. Le débit de la carte 'est effectué au moment de la commande,
- par virement bancaire : chaussures-creastyle.com procédera à la livraison après réception du virement, (la totalité des frais bancaires éventuels inhérents au virement restent à la charge du client). Il appartiendra au client de signaler la bonne exécution du virement bancaire à chaussures-creastyle.com afin d'accélérer le traitement de sa commande. (Notre RIB)
- par mandat cash
- par chèque à l'ordre de Créastyle : celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France Métropolitaine et adressé à Créastyle - 13 rue de la Chapelle Chennevières - 28170 MAILLEBOIS.
La livraison sera effectuée a réception de votre chèque (pour tout règlement par Chèque d'un montant supérieur à 50 € TTC, il est demandé au client de joindre une photocopie de sa pièce d'identité).

La commande validée par le client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée.

Par ailleurs, chaussures-creastyle.com se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige.

- Comment sont sécurisés mes paiements par carte bleue sur chaussures-creastyle.com ?

Des achats en toute sécurité, en toute confiance.

En commandant sur chaussures-creastyle.com, nous vous garantissons d'entrer dans une zone entièrement sécurisée. Le système Sogenactif adopté par la Société Générale vous assure de sa fiabilité.

Vos données sont confidentielles ! Dès leur saisie, vos données personnelles sont immédiatement cryptées par la banque. Nous n'avons pas accès à vos coordonnées bancaires, la Société Générale se charge de tout !

Je me suis trompé dans la quantité d'articles

Informez le Service Clients au 02 37 62 03 28 le plus rapidement possible afin de corriger cette situation.

La livraison

Quels sont les tarifs de livraison ?

En France métropolitaine les frais de port s'élèvent à 6€.

La livraison est offerte par chaussures-creastyle.com dès 60 euros d'achat en France métropolitaine et pour tout retrait des produits directement à la boutique Créastyle - 13 rue de la Chapelle Chennevières - 28170 MAILLEBOIS (sans minimum d'achat).

Pour les pays européens de l'UE les frais de port s'élèvent à 8€.

Pour les autres pays et les DOM TOM, les frais de port sont de 16€.

Je me suis trompé dans mon adresse de livraison

Si vous avez saisi une mauvaise adresse, nous vous invitons à nous l'indiquer le plus rapidement possible soit par téléphone (02 37 62 03 28) soit par mail à l'adresse contact@chaussures-creastyle.com

Si je ne peux pas réceptionner mon colis le jour de la livraison ?

Si vous êtes absent au moment de livraison, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres.

Vous aurez 15 jours pour aller retirer votre colis dans votre bureau de Poste. Présentez-vous muni de cet avis et de votre pièce d'identité dans le bureau de poste indiqué sur l'avis de passage pour récupérer votre colis.

Suivre ma commande

Je n'ai pas reçu mon colis. Comment puis-je savoir où en est ma commande ?

Grâce au Colissimo suivi que a adopté chaussures-creastyle.com pour tous ses envois, vous pouvez suivre en temps réel la livraison de votre commande. Pour ce faire, rendez vous sur le site de La Poste Colissimo et renseignez votre numéro de colis.

Vous trouverez le numéro de colis dans le mail que nous vous avons envoyé au départ de votre commande.

http://www.coliposte.net/gp/services/accueil_gp.jsp

Ma commande a été retournée à l'expéditeur

Les raisons peuvent être les suivantes :

- l'adresse de livraison n'est pas correcte (manque de précisions : n° de bâtiment, nom de la société)
- dépassement du délai de 15 jours quand votre colis se trouve dans votre bureau de Poste

Ma commande a mis plus de 48h à arriver. Quelle est la responsabilité de chaussures-creastyle.com ?

chaussures-creastyle.com s'engage sur la date de départ du colis de sa boutique quelques heures après votre commande et sur l'envoi en colissimo.

Vous pouvez vérifier la date de départ de votre colis sur www.coliposte.net. La livraison de votre colis étant effectuée par La Poste.

Nous ne pouvons être tenus responsables de retards imputables à La Poste.

Je n'ai reçu qu'une partie de ma commande.

Il peut arriver que votre commande soit traitée en deux envois séparés.
Vous pouvez bien sûr contacter le Service Clients soit par téléphone (02 37 62 03 28) soit par mail contact@chaussures-creastyle.com

Retour

Avec chaussures-creastyle.com, vous disposez de 10 jours pour retourner les articles qui ne vous conviennent pas. Ils vous sont aussitôt échangés ou remboursés selon votre choix.

Echange de votre commande

Si vous avez un problème avec la pointure ou la couleur de chaussures, vous pouvez échanger votre commande :

Etape 1. Envoyez votre demande d'échange à l'adresse contact@chaussures-creastyle.com en précisant votre nom et la référence de commande ainsi que les références de la nouvelle paire (n'oubliez pas d'indiquer la pointure désirée) ;

Etape 2. Vous recevez de notre part une étiquette de retour Colissimo Suivi à apposer sur le colis que vous souhaitez nous retourner.

Etape 3. Vous n'aurez qu'à déposer à la poste le paquet avec votre paire de chaussures (en parfait état ni abîmée ni portée, dans son emballage d'origine dans le délai de 10 jours après de sa réception).

Etape 4. A réception de votre retour et après vérification, nous procédons à l'expédition de votre nouvelle paire.

Annulation et demande de remboursement

Nous vous rappelons que le produit doit nous être retourné en parfait état (ni porté ni abîmé) et dans son emballage d'origine dans le délai de 10 jours. Les frais de retour sont à votre charge.

- Etape 1 : Insérez dans le colis à retourner la facture que vous avez reçue renvoyez votre colis à l'adresse :
Créastyle - 13 rue de la Chapelle Chennevières - 28170 MAILLEBOIS
- Etape 2 : Contactez-nous à l'adresse suivante contact@chaussures-creastyle.com en spécifiant votre nom et la référence de commande ainsi que le numéro de tracking du colis que vous avez retourné par La Poste.
- Etape 3 : A réception de votre retour et après vérification, nous procédons au remboursement de votre commande (par chèque) dans un délai inférieur ou égal à 30 jours après sa réception.

Votre avis nous intéresse

Aidez nous à faire toujours mieux !

Votre avis nous intéresse car à travers lui c'est un site internet et toute une équipe qui, chaque jour, ont envie de donner le meilleur d'eux même afin de vous garantir des achats aussi simples qu'en magasin tout en bénéficiant des prix du Web !

Merci de nous envoyer vos avis à contact@chaussures-creastyle.com ; nous nous ferons un plaisir de vous répondre !