FAQ

MI CUENTA

El espacio «Mi Cuenta» le permite mantener actualizadas sus informaciones personales, consultar los detalles de sus pedidos, hacer un seguimiento de la entrega, imprimir sus facturas y cumplimentar los bonos de devoluciones y retractación en línea.

¿CÓMO CREAR MI CUENTA ?

1. Haga clic en «mi cuenta»
2. En la página de identificación, introduzca su dirección email y su contraseña
Para que la contraseña sea válida, deberá incluir un mínimo de 8 caracteres, con una mayúscula y un carácter especial
3. Haga clic en «Creo mi cuenta» para completar su cuenta
Recibirá un email de confirmación de creación de cuenta. Sus identificadores de usuario son necesarios para identificarse y realizar un pedido con total seguridad en nuestra tienda online.

¿CÓMO CONECTARME A MI CUENTA ?

1. Haga clic en «Mi cuenta»
 2. En la página de identificación, introduzca su dirección email y su contraseña
 3. Haga clic en «Conectarme» para acceder a su cuenta
- Si no se desconecta voluntariamente de su sesión, seguirá en modo conectado.

¿CÓMO MODIFICAR MI INFORMACIÓN PERSONAL (CONTRASEÑA, DIRECCIÓN DE ENTREGA, ETC.) ?

Debe conectarse a su cuenta y hacer clic en «Mi información personal» para:

- modificar su dirección email
- modificar su contraseña
- actualizar sus datos personales

Para modificar sus direcciones de entrega y/o de facturación, debe hacer clic en «Mi libreta de direcciones», seleccionar la dirección en cuestión y hacer clic en «Modificar».

¿QUÉ DEBO HACER SI MI DIRECCIÓN EMAIL YA EXISTE ?

Esto significa que usted ya ha creado una cuenta con esa dirección. Si no recuerda la contraseña asociada a la dirección, debe hacer clic en «He olvidado mi contraseña», y después introducir su dirección email para recibir de forma instantánea por email un vínculo para restablecer su contraseña. Si no recibe este email, compruebe la carpeta de spam. Si esto no funciona, contacte directamente con el Servicio al Cliente.

¿CÓMO RECUPERAR/MODIFICAR MI CONTRASEÑA ?

Si no recuerda su contraseña, haga clic en «He olvidado mi contraseña» en la página de conexión. Introduzca su dirección email para recibir un vínculo de restablecimiento de contraseña. Para modificarla, basta con entrar en la sección «Mi información personal» al conectarse a su cuenta y hacer clic en «Modificar mi contraseña», y después, introducir su antigua y nueva contraseña en el espacio destinado para ello.

MI WISHLIST

Su wishlist le permite seleccionar uno o varios artículos que desee comprar posteriormente o compartir con sus amigos(as) por email o en las redes sociales.
Atención: la wishlist le permite preseleccionar uno o varios artículos, pero no reservarlo(s)

¿CÓMO CREAR MI WISHLIST ?

Para poner un artículo en su wishlist, debe conectarse previamente a su cuenta. Después, basta con ir a la ficha de un producto, seleccionar la talla deseada y hacer clic en el botón «Añadir a mi wishlist». Para acceder a su wishlist completa, debe hacer clic en «Mi wishlist» en el espacio «Mi Cuenta». Tiene la posibilidad de añadir a su wishlist artículos que aún no están disponibles y aparecen señalados con el letrero «coming soon». Se le avisará por email en cuanto se pongan a la venta.

¿CÓMO COMPARTIR MI WISHLIST ?

Basta con hacer clic en el botón «Enviar mi wishlist a un(a) amigo(a)» e introducir su dirección email.

¿CÓMO AÑADIR MI WISHLIST A MI CESTA ?

Haga clic en el botón «Poner todos los artículos en mi cesta». En caso de que un artículo no se encuentre en stock, no se añadirá a su cesta.

NEWSLETTERS

¿CÓMO SUSCRIBIRME A LAS NEWSLETTERS ?

Introduzca su dirección email en el recuadro «Newsletter» o marque la casilla de suscripción a la Newsletter en la sección «Mi información personal». En cuanto tenga una cuenta, recibirá todas nuestras comunicaciones por email relativas a novedades de productos, ventas privadas...

¿CÓMO DARME DE BAJA DE LAS NEWSLETTERS ?

Debe conectarse a su cuenta y hacer clic en «Mi información personal», y desmarcar la casilla de suscripción a la Newsletter para darse de baja.

También puede utilizar el vínculo Darse de baja situado en la parte inferior de nuestras Newsletters. El efecto de la baja es inmediato. No recibirá ningún otro email de nuestra parte a partir de esa fecha, incluyendo nuestras invitaciones para las ventas privadas.

PRODUCTO

¿CÓMO SABER SI UN PRODUCTO ESTÁ DISPONIBLE ?

Cuando un artículo no está disponible en la tienda online, la ficha del producto está visible pero las tallas aparecen en gris y no se pueden seleccionar. Esto significa que no hay existencias. Póngase en contacto con nuestro Servicio al Cliente si desea saber la disponibilidad en alguna de nuestras tiendas.

GUÍA DE TALLAS

Para entender la correspondencia de tallas, le aconsejamos que consulte la guía de tallas que se encuentra en cada una de las fichas de productos.

¿CÓMO VER LA COMPOSICIÓN Y LAS INSTRUCCIONES DE MANTENIMIENTO DE UN ARTÍCULO ?

Puede consultar la composición y el mantenimiento en cada ficha de producto. Si no respeta las instrucciones, no podremos aceptar ninguna solicitud de reembolso.

Si pierdo un botón, ¿podrán conseguirme uno de recambio ?

En la medida de lo posible, intentaremos responder a su demanda. No dude en contactar con nuestro Servicio al Cliente.

¿QUÉ DEBO HACER SI MI PRODUCTO PRESENTA UN DEFECTO ?

Le invitamos a contactar con nuestro Servicio al Cliente a través del formulario de contacto adjuntando, si es posible, una foto del artículo en cuestión junto con una nota explicativa del defecto detectado.

Haremos una primera valoración junto con nuestro Servicio de Calidad y nos pondremos después en contacto con usted para informarle del procedimiento a seguir.

PEDIDO

¿QUÉ DEBO HACER SI NO CONSIGO AÑADIR UN ARTÍCULO A MI CESTA ?

Compruebe que el artículo que desea está disponible: si la talla aparece en color gris claro significa que esa talla no está disponible, y por tanto, no podrá añadir el artículo a su cesta.

¿SE PUEDE MODIFICAR O ANULAR MI PEDIDO ?

Tras la confirmación, es posible el cambio de dirección o la anulación del pedido en un plazo de una hora durante las horas de apertura del servicio de atención al cliente (de lunes a viernes de 9 h a 18 h, excepto días festivos en Francia), sin que se pueda realizar ninguna otra modificación.

No podemos añadir ningún artículo a un pedido ya pagado.

¿CÓMO UTILIZAR MI CÓDIGO DE PROMOCIÓN ?

Debe introducir el código en el campo destinado en «Introduzca su código de promoción», y hacer clic en «OK». Al incluir el código, aparecerá un mensaje y su pedido se actualizará automáticamente. Puede introducir varios códigos a continuación cuando las ofertas sean acumulables.

¿QUÉ DEBO HACER SI NO HE RECIBIDO EL EMAIL DE CONFIRMACIÓN (DE SUSCRIPCIÓN, DE PEDIDO, ETC.) ?

Compruebe primero sus correos en la carpeta de spam. Si no encuentra su email de confirmación, puede verificar si su pedido aparece en su cuenta. En caso necesario, no dude en ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente.

PAGO

¿ES SEGURO EL PAGO EN LÍNEA ?

La seguridad de las transacciones queda garantizada por Adyen, líder europeo de los pagos por internet, lo que le permite comprar con total seguridad a través de conexiones seguras (https). El pago es seguro: sus datos bancarios permanecen codificados gracias al protocolo SSL.

No tenemos acceso en ningún momento a sus datos bancarios, y no se conservan en nuestra web.

Sitios fraudulentos

Queremos informarle de que existen cada vez más sitios fraudulentos que pretenden vender artículos de nuestra marca Comptoir des Cottonniers de colecciones presentes o pasadas.

Estos sitios se apropian de nuestros logos e imágenes y ofrecen a la venta productos supuestamente de nuestra marca con enlaces así como falsas promociones que pueden llevar a confusión. Así, le invitamos a estar atento y a comprobar especialmente la dirección email del servidor, la presencia de las Condiciones Generales de Venta asociadas a la web por la que navega antes de realizar cualquier compra.

Si consulta un sitio fraudulento, asegúrese de no compartir ninguna información personal o información de pago y no descargar ningún documento.

Como recordatorio, los únicos sitios legales y oficiales de nuestra marca Comptoir des Cottonniers son los siguientes:

- Comptoirdescottonniers.com
- Comptoirdescottonniers.es
- Comptoirdescottonniers.de
- Comptoirdescottonniers.eu

¿TIENE ALGUNA DUDA?

No dude en ponerse en contacto con nosotros enviando los datos del sitio web que consulte a través de nuestro formulario de contacto.

¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE PAGO POSIBLES?

El Cliente podrá pagar con Carte Bleue, Visa, Mastercard o American Express.

El Cliente podrá registrar una o varias tarjetas bancarias para poder reutilizarlas en una próxima compra introduciendo simplemente su criptograma.

Comptoir des Cottonniers ofrece igualmente la posibilidad de abonar las compras:

- con Paypal
- con Google pay
- con Apple pay
- con Klarna para pagos a plazos.

Estos medios de pago seguros permiten realizar los pagos en línea sin tener que introducir el número de la tarjeta bancaria. Es suficiente con una dirección email y la contraseña de la cuenta asociada.

¿QUÉ ES KLARNA?

Comptoir des Cottonniers pone a disposición del Cliente las soluciones de financiación siguientes que ofrece su colaborador de pago Klarna:

Francia: Pago en 3 plazos sin gastos (Pay in 3)

España: Pago en 3 plazos sin gastos (Pay in 3)

Austria: Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days), Pago instantáneo (Pay Now), Fair Financing (de 6 a 24 meses) = Pago con intereses para el cliente

Alemania: Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days), Pago instantáneo (Pay Now), Fair Financing (de 6 a 24 meses) = Pago con intereses para el cliente

Italia: Pago en 3 veces sin gastos (Pay in 3)

Portugal: Pago en 3 plazos sin gastos (Pay in 3)

Bélgica: Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days), Pago instantáneo (Pay Now)

Reino Unido: Pago en 3 plazos sin gastos (Pay in 3), Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days), Fair Financing (de 6 a 24 meses)

Países Bajos: Pago en 3 veces sin gastos (Pay in 3), Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days)

Suiza: Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days)

Suecia, Noruega, Dinamarca, Finlandia : Pago aplazado en 30 días (Pay in 30 days), Pago instantáneo (Pay Now), Fair Financing (de 6 a 24 meses)

Para más información, consultar las Preguntas Frecuentes de Klarna haciendo clic aquí

Para información del Cliente, Klarna aún no está disponible en los países siguientes: Luxemburgo, Malta, Mónaco, Eslovaquia, Eslovenia y Hungría.

¿CÓMO FUNCIONA KLARNA?

Etapas 1: Añadir productos a la cesta y seleccionar «Klarna» al ir a pagar el Pedido.

Etapas 2: Crear una cuenta Klarna introduciendo las informaciones personales solicitadas, o si ya se tiene una cuenta Klarna, introducir los datos de acceso relacionados con la cuenta. Se solicitará entonces al Cliente que consulte las condiciones generales de pago de Klarna y que las acepte dando su consentimiento a las mismas.

Etapas 3: Klarna enviará un email de confirmación y el Cliente podrá entonces gestionar sus pedidos y sus pagos Comptoir des Cottonniers directamente desde la aplicación Klarna.

Para más información, consultar las Preguntas Frecuentes de Klarna haciendo clic aquí

¿QUÉ OCURRE SI SE PRODUCE UNA ANULACIÓN O DEVOLUCIÓN DEL PEDIDO TRAS HABER PAGADO LAS COMPRAS CON KLARNA?

Si se anula o se devuelve el pedido en su totalidad, Klarna anulará, a partir de la confirmación de la anulación o de la devolución, todos los futuros pagos previstos y reembolsará todos los importes adeudados. En caso de anulación parcial o devolución parcial, Klarna indicará al Cliente la fecha de reembolso y el importe exacto adeudado.

Se puede consultar la gestión de su reembolso por parte de Klarna haciendo clic aquí

Una tarjeta regalo comprada en línea, ¿es válida en nuestras tiendas ?

Una tarjeta regalo comprada en línea puede utilizarse en el Sitio y en nuestras Boutiques, excepto en nuestras boutiques de Suiza.

¿CÓMO UTILIZAR MI E-TARJETA REGALO ?

En la página de pago, puede elegir pagar con su(s) e-tarjeta(s) regalo.

Para ello, debe introducir el código de cada e-tarjeta regalo (esta información se le envía por email en el momento de crear la e-tarjeta regalo).

Si su pedido excede el valor de su e-tarjeta, deberá abonar la diferencia con otro medio de pago de su elección. La e-tarjeta se puede utilizar varias veces hasta alcanzar su cantidad total, en un plazo de validez de un año a partir de la fecha del email de emisión de la e-tarjeta.

Atención: las e-tarjetas regalo no aparecen en la sección «Mi cuenta». Si ha olvidado usted el saldo, no dude en contactar con nuestro Servicio al Cliente.

******La E-tarjeta regalo Comptoir des Cotonniers se puede comprar por cualquier cantidad incluida entre 20 € y 999 € con IVA. Es válida únicamente para una utilización en www.comptoirdescotonniers.com. Para poder utilizarla, es necesario que el beneficiario de la E-tarjeta regalo cree una cuenta de cliente. La E-tarjeta regalo no es nominativa. El beneficiario es el único responsable de la utilización de la E-tarjeta regalo. La pérdida, el robo o el hecho de haber superado la fecha límite de validez de la E-tarjeta regalo no darán lugar a ninguna sustitución ni reembolso. En el momento del pedido, se le solicitará al cliente la dirección electrónica del beneficiario de la E-tarjeta regalo. El cliente podrá, si así lo desea, escribir un mensaje personalizado que aparecerá virtualmente en la E-tarjeta regalo. Una vez aprobada la solicitud de la E-tarjeta regalo, el beneficiario recibirá un email. Este email incluirá la E-tarjeta regalo precisando su cantidad y su fecha de validez, junto con un código para utilizar en el sitio web. El código se activará inmediatamente al recibir el email de confirmación de pedido del Cliente, lo que permitirá al Beneficiario utilizarla de inmediato.

Modalidades de utilización de la E-tarjeta Regalo. La E-tarjeta regalo tiene una validez de un año en el sitio web www.comptoirdescotonniers.com, que empezará a contar a partir de la fecha de emisión del email de la E-tarjeta regalo. Pasado este plazo, no podrá ser utilizada en el sitio web. Si el pedido del beneficiario excede el valor de la E-tarjeta regalo, deberá abonar la diferencia a través de un medio de pago de su elección. La E-tarjeta regalo podrá ser utilizada en varias veces hasta alcanzar su cantidad total, en el plazo de validez indicado anteriormente. No se podrán acumular varias E-tarjetas regalo para un mismo pedido: solo se aceptará una única tarjeta como pago de un pedido. El valor de una E-tarjeta regalo se aplicará a la suma total del pedido, con IVA y gastos de envío incluidos. Si el beneficiario desea devolver productos pagados con una E-tarjeta regalo, en las condiciones previstas en las Condiciones Generales de Venta (CGV) del sitio web de Comptoir des Cotonniers, podrá cambiar los productos u obtener una nueva tarjeta regalo, pero no podrá en ningún caso ser reembolsado con el precio de los productos. Las CGV anteriormente citadas se aplicarán a las E-tarjetas regalo, con la excepción de las disposiciones relativas al reembolso de los productos mencionados anteriormente y del artículo 7 de las CGV que solo será posible si la E-tarjeta regalo no ha sido utilizada, aunque sea parcialmente. En efecto, en caso de utilización de la E-tarjeta regalo en todo en parte, no está contemplado ningún derecho de retractación o reembolso bajo ninguna forma que sea. Si una disposición de las presentes condiciones está en contradicción con las CGV, serán de aplicación las presentes condiciones.

¿CUÁNDO SE CARGA EL PAGO EN MI CUENTA BANCARIA ?

El cargo en su cuenta bancaria o en su cuenta Paypal se realiza a partir de la validación del pedido.

ENVÍO

¿CUÁLES SON LAS ZONAS DE ENVÍO ?

Los productos en venta en el sitio web se envían únicamente a los países mencionados a continuación: Francia metropolitana, Alemania, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Mónaco, Países Bajos, Polonia, Portugal, Chequia, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia. Por motivos de formalidades aduaneras, no enviamos a los destinos siguientes: DOM/TOM, Departamentos y territorios de Ultramar, Andorra, Büsingen e Isla de Helgoland (Alemania), Islas Feroe, Groenlandia (Dinamarca), Islas Canarias, Ceuta, Melilla (España), Islas Aland (Finlandia), Monte Athos (Grecia), Campione d'Italia, Livigno, San Marino y el Vaticano (Italia), Jersey, Guernesey (Gran Bretaña), Croacia.

¿CUÁLES SON LAS FORMAS DE ENVÍO ?

Puede elegir entre el envío estándar por Colissimo para los envíos a Francia metropolitana y al extranjero, o el envío exprés con Chronopost únicamente en Francia.

¿CUÁLES SON LOS PLAZOS DE ENVÍO ?

Los pedidos del fin de semana se gestionan el lunes.

En Francia, el envío Colissimo, una vez gestionado, se realiza en un plazo de 2 a 5 días laborables (de lunes a sábado, excepto días festivos).

Los envíos fuera de Francia son realizados por Colissimo International. Este servicio le garantiza una entrega en 5-10 días laborables (de lunes a sábado, excepto días festivos) a partir de la fecha del procesamiento del pedido.

El envío por Chronopost en Francia está garantizado en 24h para los pedidos realizados antes de las 12h (de lunes a sábado, excepto días festivos).

Recibirá un email para confirmar el procesamiento de su pedido con un número de seguimiento. Para entregarle el paquete será necesaria la firma.

¿DEBO PAGAR LOS GASTOS DE ENVÍO ?

El envío a domicilio es gratuito a partir de 80€ de compra.

Para pedidos inferiores a 80€ (excluyendo ofertas excepcionales) los gastos de envío son de 9,95€.

¿CÓMO MODIFICAR MI DIRECCIÓN DE ENTREGA UNA VES MI PEDIDO ESTA VALIDADO ?

Por razones técnicas, no es posible cambiar su dirección de entrega después de realizar el pedido.

¿CÓMO HACER EL SEGUIMIENTO DEL ENVÍO DE MI PAQUETE ?

En el email de confirmación del pedido, encontrará un número de seguimiento y un vínculo que le remitirá a la web del transportista para localizar su paquete.

También puede seguir su pedido directamente en su cuenta en la sección «Mis pedidos». Haciendo clic en el número de pedido correspondiente, accederá directamente al número de seguimiento del paquete en la empresa de transporte.

¿QUÉ OCURRE SI NO ESTOY PRESENTE EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA ?

Se dejará un aviso en su buzón para que pueda recuperar su paquete en la oficina de correos o, en el caso de Francia, en una agencia Chronopost.

En este aviso se indicará un vínculo internet que le permita elegir una nueva fecha o dirección. En su defecto, con o sin aviso en su buzón, podrá dirigirse directamente a su oficina de correos o agencia Chronopost indicada con el número de seguimiento y su carnet de identidad.

Atención: tras un plazo de 10 días, su pedido se devolverá a nuestro almacén, y nuestro Servicio al Cliente se pondrá en contacto con usted.

¿QUÉ OCURRE SI NO RECIBO MI PAQUETE ?

Compruebe en primer lugar el envío de su pedido con el número del seguimiento del paquete que se encuentra en el email de confirmación o en su cuenta.

No dude en ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente con su número de seguimiento para averiguar qué ocurrió con su paquete durante el transporte.

DEVOLUCIÓN

Importante: las solicitudes de devolución se deberán realizar en nuestro sitio web y no en la aplicación móvil.

Los artículos devueltos deberán estar sin usar, sin retocar, sin lavar, en su embalaje original no dañado y con sus etiquetas originales. La empresa no se hará cargo de los productos devueltos incompletos,

dañados, usados o sucios.

Si realiza el pedido como invitado y para cualquier solicitud de devolución, comuníquese con el servicio de atención al cliente al +34 91 375 30 94.

CAMBIO DE LOS PRODUCTOS Y REEMBOLSO

Con la presentación de la prueba de compra del pedido, Comptoir des Cottonniers ofrecerá a los Clientes un plazo total de treinta (30) días naturales que contarán a partir de la fecha de recepción de los productos para cambiar todo o parte del pedido en tiendas (salvo tiendas en Italia y outlets) o en los puntos de venta Comptoir des Cottonniers presentes en las tiendas UNIQLO, por un importe igual o superior al(a los) producto(s) cambiado(s). Los productos

OUTLET no podrán cambiarse en las tiendas.

Si ha realizado un pedido como invitado y desea realizar una devolución, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente +33 1 43 12 04 04.

REEMBOLSO:

No se realizará ningún reembolso en las tiendas. Una vez que los productos hayan sido devueltos al almacén y hayan sido comprobados por Comptoir des Cottonniers, se reembolsará al Cliente de conformidad con el modo de pago elegido y después de descontar el importe de la Etiqueta prepagada refacturada si esta se ha utilizado. El reembolso se efectuará dentro de los treinta (30) días naturales que contarán a partir de la fecha en que Comptoir des Cottonniers reciba los Productos.

¿CUÁL ES EL PLAZO MÁXIMO DE DEVOLUCIÓN ?

El Cliente dispone de un plazo total de treinta (30) días naturales que contarán a partir de la fecha de recepción de los productos para devolver todo o parte del pedido que no sea de su satisfacción, con el fin de cambiarlos en tiendas o en los puntos de venta Comptoir des Cottonniers presentes en las tiendas UNIQLO, o recibir un reembolso siempre que se devuelvan el o los productos a nuestro almacén. En caso de devoluciones anormales o abusivas, Comptoir des Cottonniers se reserva el derecho a no aceptar la devolución y rechazar un pedido posterior.

¿CÓMO DEVOLVER UN ARTÍCULO ?

Los Productos se deberán devolver a nuestro almacén, en la dirección siguiente:

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

Comptoir des Cottonniers no podrá ser considerado responsable de cualquier pérdida o deterioro que se produzca durante el transporte con la excepción de la utilización por parte del Cliente de la Etiqueta prepagada. En los otros casos, se recomienda al Cliente que utilice un servicio de envío con seguimiento. En caso de pérdida o de daño durante el transporte, el Cliente deberá dirigirse directamente a su transportista.

Si no se reciben los artículos en el almacén, Comptoir des Cottonniers no podrá procesar la devolución.

Al llevar a cabo un pedido con un código promocional que ofrezca un descuento vinculado a la compra simultánea de un número de artículos predeterminado, la devolución de uno o varios artículos por parte del Cliente podrá dar lugar a la eliminación del descuento, al no alcanzarse el número de artículos necesarios para la aplicación de ese descuento. El reembolso realizado tendrá en cuenta el hecho de que el descuento ya no es aplicable.

¿QUÉ HACER SI NO CONSIGUE IMPRIMIR SU BONO DE DEVOLUCIÓN?

Si se encuentra con un problema, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente a través del formulario de contacto.

¿CUÁL ES EL PLAZO DE TRATAMIENTO DE MI DEVOLUCIÓN?

Primero recibirá un email confirmando su solicitud de devolución, y después, un segundo email informando de la recepción del paquete en el almacén. El plazo de tratamiento es de 30 días como máximo, pero intentamos procesar la solicitud en las 72 horas siguientes a la recepción del paquete en el almacén (salvo periodos de operaciones comerciales).

¿SE REEMBOLSAN LOS GASTOS DE ENVÍO TRAS UNA DEVOLUCIÓN?

Los gastos de envío cobrados al enviar el pedido se reembolsarán únicamente si el cliente ejerce el derecho de retractación en un plazo de 14 días que contarán a partir de la fecha de recepción del paquete.

¿LOS GASTOS DE DEVOLUCIÓN CORREN A MI CUENTA ?

La etiqueta prepagada disponible en el espacio «Seguimiento de pedidos» se cobrará a los clientes con un importe fijo de 2,95 euros para los pedidos enviados y devueltos en Francia Metropolitana. Si el precio del pedido inicial es inferior a 2,95 euros, los gastos de devolución serán gratuitos. Los gastos de devolución correrán a cargo de nuestros clientes para aquellos cuyo pedido se ha entregado y/o han realizado una devolución fuera de Francia Metropolitana así como para los clientes que no han utilizado la Etiqueta prepagada refacturada.

¿TENGO QUE DEVOLVER MI PEDIDO EN SU EMBALAJE ORIGINAL ?

Los artículos tienen que ser devueltos en un embalaje apropiado. Pero los zapatos se deben guardar en su propia caja para ser devueltos, y le agradeceremos que no utilice esta caja como caja de transporte.

¿CÓMO FUNCIONA EL DERECHO DE RETRACTACIÓN?

El Cliente dispone de un derecho de retractación de catorce (14) días desde la fecha en la que ha recibido los Productos, para devolver el o los producto(s) pedidos sin tener que justificarse ni pagar penalizaciones, de conformidad con la Directiva 2011/83/UE del 25 de octubre de 2011 aplicada.

Toda retractación del pedido deberá notificarse por cualquier medio, especialmente:

- bien por teléfono en el número 09 69 39 29 22 (desde Francia) o en el número + 33 1 43 12 04 04 (desde el extranjero), de lunes a viernes de las 9:00 h a las 18:00 h;
- bien utilizando el formulario-tipo de retractación haciendo clic aquí.

El formulario de retractación deberá enviarse según las modalidades previstas en el formulario.

CONTACTE CON NOSOTROS

Nuestro Servicio al Cliente dedicado a la tienda online está abierto de lunes a jueves de 9h a 18h. Puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto, por teléfono en el número +34 09 13 75 30 94 (servicio en español, tarifa de llamada local) o por correo postal en la siguiente dirección:

Comptoir des Cottonniers
Service Client e-boutique
151 rue Saint Honoré
75001 PARIS
FRANCE