

# PRIXTON

## Politiques de livraison, de commandes, de retour et de garantie

### Livraison

#### Quand est-ce que je recevrai ma commande ?

Nous réalisons des envois en France Métropolitaine, Espagne, îles Baléares et Portugal avec un délai de préparation compris entre 1 et 2 jours ouvrables, ensuite, nous vous l'enverrons. Le délai de livraison dépend de votre localisation, mais vous pouvez l'estimer ainsi :

France Métropolitaine : entre 2 et 3 jours ouvrables  
Espagne Péninsule : entre 2 et 3 jours ouvrables  
Espagne - Îles Baléares : 3 à 4 jours  
Portugale : entre 2 et 3 jours ouvrables

#### Suivi de commande

Nous disposons d'entrepôts à Saint-Étienne (France), à Bilbao et à Barcelone (Espagne). Nous travaillons avec les entreprises de transport : Seur et Sending.

#### Ma commande devrait déjà être arrivée, mais je ne l'ai pas encore reçue, que dois-je faire ?

Avant de nous contacter, veuillez nous aider en suivant les étapes suivantes :

- Dans votre commande, nous indiquons la société de transport et le numéro de suivi. Vérifiez le statut sur votre propre site web.
- Vérifiez que les données fournies sont correctes et la disponibilité de la livraison.

Si après cela continue avec un retard, une perte ou tout autre type d'incident, vous pouvez nous contacter par le courrier électronique : [infocliente@prixton.com](mailto:infocliente@prixton.com).

### Commandes

#### Comment puis-je suivre ma commande ?

Une fois votre commande confirmée, nous vous communiquerons le numéro de suivi et le nom de la société de transport chargée de la livraison. Vous pourrez voir le statut actualisé sur le site web du transporteur.

#### J'ai reçu un produit incorrect ou endommagé, que dois-je faire ?

Nous sommes désolés si votre produit est arrivé endommager. Pour résoudre ce problème dans les meilleurs délais, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : [infocliente@prixton.com](mailto:infocliente@prixton.com) dans les 7 jours suivant la livraison, avec des images de l'emballage et de l'état du colis lors de la réception. Nous allons procéder à la meilleure solution possible.

#### Pièces et accessoires

Si vous avez besoin d'une pièce de rechange pour un produit quelconque, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [infocliente@prixton.com](mailto:infocliente@prixton.com) afin que nous puissions vous informer de la disponibilité et du coût total.

# PRIXTON

## Retours des produits

### Quels sont les conditions de retour des produits ?

Le délai de retour de nos produits est de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison, sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'un article d'hygiène (en contact direct avec la peau, les aliments, etc.). Dans ces cas-là, l'article doit être scellé et non utilisé pour que le remboursement soit effectif.

### Remboursement ?

Si, une fois que nous avons reçu l'article dans nos locaux et vérifié son parfait état, nous procédons à son remboursement selon le mode de paiement original utilisé pour l'achat. Le délai dépend du mode de paiement utilisé.

### Puis-je échanger un produit contre un produit différent ou une autre couleur ?

Dans ce cas et cela peut se faire, le retour de l'article et son remboursement seront traités pour effectuer ensuite un nouvel achat.

Ce n'est pas un cas courant, mais il peut arriver qu'il y ait une erreur dans l'étiquetage d'un produit. Si c'est le cas, veuillez nous contacter sur : [infocliente@prixton.com](mailto:infocliente@prixton.com) dans un délai d'une semaine à compter de la date de livraison. Joignez votre numéro de commande et des photos de l'article en question et nous vous aiderons dès que possible.

## Garantie

Tous les produits sont en garantie pendant 2 ans à compter de la date d'achat. Sont exclus les cassures, les dégâts, les coups et les pannes causés par une mauvaise utilisation, une manipulation, etc. Pour toute question, veuillez nous contacter à : [infocliente@prixton.com](mailto:infocliente@prixton.com)

