

# F A Q

---

## COMPTE

### **Comment créer un compte ?**

Cliquez sur la rubrique « votre compte », remplissez les informations requises, validez et votre compte sera créé instantanément. Vous recevrez un email de confirmation de votre inscription à l'adresse que vous nous aurez indiquée.

### **Comment consulter l'historique de mon compte ?**

Connectez vous à votre compte et consultez la rubrique « Historique »

### **Que faire en cas d'oubli du mot de passe ?**

Allez dans la rubrique « Votre Compte » et cliquez sur « Mot de passe oublié ». Votre mot de passe vous sera automatiquement renvoyé par mail.

## COMMANDES

### **Lorsqu'un produit est indisponible, comment savoir quand celui-ci sera à nouveau disponible ?**

Il vous suffit d'ajouter le produit indisponible à votre Wishlist. Vous serez prévenu automatiquement par mail lorsque l'article sera de nouveau disponible. Vous pouvez également nous envoyer un mail [serviceclient@glazedshop.com](mailto:serviceclient@glazedshop.com) ou bien nous contacter par téléphone au : 09 60 15 88 10

## **Comment suivre ma commande ?**

Dès que votre commande sera expédiée vous recevrez un mail de confirmation d'expédition avec un numéro vous permettant de suivre votre commande en direct.

## **LIVRAISON**

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

Le délai de livraison dépend du mode de livraison choisi ainsi que du délai de fabrication si le produit n'est pas en stock. En effet, certains produits sont fabriqués à la demande. Vous pouvez retrouver cette information sur la fiche du produit.

Si le produit est en stock le délai de livraison peut varier de 48 à 72 heures. Un email de confirmation de l'expédition vous sera de toute façon adressé. Pour toute information complémentaire n'hésitez pas à nous contacter par mail à [serviceclient@glazedshop.com](mailto:serviceclient@glazedshop.com)

### **Les produits sont-ils assurés ?**

Oui, les produits sont assurés en cas de détérioration durant l'expédition. Si le produit est détérioré à la livraison contactez-nous immédiatement à l'adresse [reclamation@glazedshop.com](mailto:reclamation@glazedshop.com)

### **Puis-je être livré en dehors de France ?**

Notre service est assuré en France métropolitaine uniquement pour le moment. Notre offre s'étendra à l'Union Européenne très prochainement.

## **PAIEMENT**

### **Quels sont les moyens de paiement acceptés sur Glazedshop ?**

Vous avez la possibilité de nous régler par carte bancaire via notre système sécurisé Paybox ou par Paypal.

Pour toute information complémentaire n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse [serviceclient@glazedshop.com](mailto:serviceclient@glazedshop.com)

### **Le moyen de paiement est-il sécurisé ?**

Le paiement est réalisé en ligne par carte bancaire uniquement par le service sécurisé Paybox ou via votre compte Paypal. GLAZED offre un accès totalement sécurisé au moment du paiement.

## **RETOURS**

### **Que faire si le produit ne me plaît pas ?**

### **Que faire si le produit est détérioré ?**

### **Que faire si je souhaite échanger mon produit ?**

Vous disposez de 7 jours pour annuler votre commande et être remboursé. Pour tout échange ou question merci de nous contacter directement sur cette adresse : [reclamation@glazedshop.com](mailto:reclamation@glazedshop.com).

## **LES CODES PROMOTIONNELS**

### **Comment fonctionnent-ils ?**

Le code promotionnel doit être saisi lors de la dernière étape de validation de la commande, juste avant de procéder au paiement. Le montant correspondant à la réduction sera alors automatiquement déduit de votre somme à payer.

## **CONTACTS**

**Pour toute information n'hésitez pas à nous contacter :**

- **Informations**

Info@glazedshop.com

- **Service client**

serviceclient@gmail.com

- **Réclamations**

reclamation@glazedshop.com

- **Partenariat**

partenariat@glazedshop.com

- **Créateurs**

createurs@glazedshop.com

- **Relations Presse**

presse@glazedshop.com