



FAQ - Questions Fréquemment Posées

Comment effectuer une commande en ligne?

Pour passer une commande sur notre boutique en ligne, commencez par sélectionner une catégorie de produits dans le menu. Affinez votre recherche en choisissant le type de produit qui vous intéresse.

Une fois que vous avez ajouté les articles dans votre panier, vous pouvez vérifier et modifier votre sélection si nécessaire. Pour finaliser votre commande, il vous suffit d'indiquer votre adresse de livraison et de facturation, puis de choisir votre mode de paiement.

Vous avez également la possibilité de passer commande en vous connectant à votre compte dans la section "Mon compte ».

Annulation ou modification de votre commande

Conformément à nos conditions générales de vente, une fois la commande passée, elle ne peut plus être modifiée ou annulée.

Si Vous devez annuler votre achat, veuillez nous contacter dès que possible. Si votre commande à déjà été expédiée, vous pouvez demander un retour en suivant les instructions dans la section « Retours ».

Veillez noter que les produits personnalisés ne peuvent pas être annulés ou retournés en raison de leur nature définitive. Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas modifier les articles de votre commande ni l'adresse de livraison ou de facturation. Si vous constatez une erreur, contactez notre service client.

Comment effectuer une commande de produits personnalisés

Vous pouvez personnaliser certains produits en ajoutant des éléments non amovibles, comme votre nom sur la griffe des tricots ou vos initiales brodés sur les étuis pour lunettes ou téléphone portables. Toutes les commandes de tricots faits main sur mesure sont considérées comme commandes personnalisées.

Les produits personnalisés seront livrés dans un délai estimé de 2 à 4 semaines après l'envoi de l'email de confirmation. Le montant sera facturé à l'avance lors de l'envoi de chaque email de confirmation, même si les produits ne sont pas encore prêts à être expédiés. Vous recevrez un email avec le numéro de suivi pour suivre votre colis.

Les retours ne sont pas possibles pour les commandes de produits personnalisés, car ils sont spécifiquement modifiés pour chaque client.

Comment faire une Précommande

Vous pouvez précommander certains produits avant leur lancement. Tous les articles disponibles en précommande sont clairement indiqués sur notre site comme « Produits en Précommande ».

Tous les produits pour lesquels une précommande est possible sont expressément marqués sur le site internet et ici à suivre comme "Produit en Précommande" ou comme "Précommande".

Vous pouvez acheter ces articles et les recevoir dans la date de livraison estimée indiquée sur la page de description de l'article dans les 8 semaines suivant l'envoi de l'email de confirmation.

Ces articles seront expédiés dans un délai estimé de 8 semaines après l'envoi de l'email de confirmation. Si votre précommande inclut également des produits non précommandés, ceux-ci seront expédiés séparément dès qu'ils seront prêts.

Le montant des produits précommandés sera facturé à l'avance lors de l'envoi de chaque email de confirmation. Vous recevrez également un email avec le numéro de suivi pour suivre votre envoi.

Comment solliciter un rendez-vous à l'Atelier pour une commande spécifique?

Pour demander un rendez-vous dans notre Atelier à Bruxelles, vous pouvez nous contacter par téléphone au +32 477422687 (du Lundi au Samedi de 9h à 20h et le Dimanche de 09h à 18h, heure de l'Europe centrale) ou par e-mail à l'adresse veronique@mergeay.be.

Conditions de retour

Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat, vous pouvez retourner les articles à vos frais dans les 14 jours suivant la livraison. Avant de demander un retour, assurez-vous que les articles respectent nos conditions générales de vente.

Les articles achetés ne peuvent pas être échangés. Si vous souhaitez échanger un article, vous devez le retourner selon nos conditions et passer une nouvelle commande.

Les articles doivent être renvoyés dans leur état d'origine, non portés, non abîmés et dans leur emballage d'origine avec toutes leurs étiquettes.

Les produits personnalisés ne peuvent être retournés..

Si vous rencontrez un problème avec un produit reçu mais ne souhaitez pas le retourner, veuillez contacter le service client pour trouver la meilleure solution.

Envoi du retour

Pour effectuer un retour, veuillez envoyer un e-mail à veronique@mergeay.be avec votre numéro de commande, l'adresse e-mail utilisée pour la commande, les détails des articles que vous souhaitez retourner et le motif du retour.

Une fois que nous aurons vérifié que le retour respecte toutes les conditions, le montant sera remboursé selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Le processus selon le même moyen utilisé lors de l'achat. Le processus de retour prend environ 7 jours, et vous recevrez un e-mail confirmant votre remboursement.

Si vous avez des questions ou besoin de plus amples informations, veuillez consulter nos Conditions générales de vente ou contacter le service client Véronique Mergeay par e-mail à l'adresse veronique@mergeay.be ou par téléphone au +32 477422687.

Délais de remboursement

À la réception du votre colis, nous vérifierons l'intégrité des articles avant d'accepter le retour et d'autoriser le remboursement, ce qui prend environ 7 jours.

Le remboursement sera effectué sur le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Vous recevrez un e-mail de confirmation dès que le remboursement sera autorisé. Votre compte devrait être crédité dans un délai maximum de 30 jours, selon la politique de remboursement de votre méthode de paiement.

Vous avez besoin d'aide ?

Pour toute question ou information supplémentaire, n'hésitez pas à contacter notre service client par téléphone au +32 477422687 (du Lundi au Samedi de 9h à 20h et le Dimanche de 09h à 18h, heure de l'Europe centrale), par e-mail à l'adresse veronique@mergeay.be, via la section "Contactez-nous" ou par live chat sur www.veroniquemergeay.com.