



Effectuer une commande en ligne

Depuis le menu de la boutique en ligne, vous pouvez choisir une catégorie de produits spécifiques. Précisez votre recherche en sélectionnant le type de produit que vous recherchez.

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

Vous pouvez également effectuer une commande sur le site Internet de Véronique Mergéay en vous connectant via 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.

De toute façon, si vous avez besoin d'annuler votre achat, veuillez nous contacter dès que possible pour en savoir plus. Si la commande a déjà été expédiée, veuillez considérer que vous pouvez toujours demander un retour en suivant les instructions dans la section "Retours".

Aucune annulation ou retour ne sont possibles pour les produits personnalisés de façon permanente en fonction du caractère définitif de leur personnalisation, que nous effectuons expressément selon votre souhait.

Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons modifier ni les articles de votre commande ni l'adresse de livraison ou de facturation. Si vous constatez une erreur dans les informations fournies, veuillez contacter notre service client.

Comment effectuer une commande de produits personnalisés

Vous avez la possibilité de personnaliser une sélection de produits en ajoutant des éléments de personnalisation non amovibles, votre nom sur la griffe des tricots et vos initiales brodés sur les étuis pour lunettes ou téléphone portable.

Toutes les commandes de tricots fait main sur mesure sont considérées comme commandes personnalisées.

Vous pouvez commander des Produits Personnalisés et les recevoir dans la date de livraison estimée indiquée sur la description de la page du produit dans les 2 à 4 semaines qui suivent l'envoi de l'email de confirmation.

Le montant des produits Personnalisés sera facturé à l'avance, au moment que chaque email de confirmation pertinent est envoyé par Véronique Mergéay, bien que ces produits ne soient pas prêts à être expédiés. Lors de chaque envoi, vous recevrez un e-mail avec le numéro de suivi de l'envoi afin que vous puissiez le suivre sur le site internet du transporteur.



Des retours ne sont pas possibles pour les Commandes de Produits Personnalisés, étant donné que ces Produits sont définitivement modifiés et personnalisés spécifiquement pour nos clients.

Comment faire une Précommande

Vous avez la possibilité de pré-commander une sélection de produits avant leur lancement, leur distribution ou leur mise sur le marché.

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.

Si votre Pré-commande contient également un Produit non Pré-commandé, les articles seront expédiés par envois multiples dès qu'ils seront prêts à être expédiés.

Le montant des produits Pré-commandés sera facturé à l'avance au moment que chaque email de confirmation pertinent est envoyé par Veronique Mergéay, bien que ces produits ne soient pas prêts à être expédiés.

Lors de chaque envoi, vous recevrez un e-mail avec le numéro de suivi de l'envoi afin que vous puissiez le suivre sur le site internet du transporteur.

Solliciter un rendez-vous à l'Atelier pour une commande d'un produit spécifique

En naviguant sur notre boutique en ligne, à partir de n'importe quel article qui vous intéresse, vous pouvez demander un rendez-vous dans notre Atelier à Bruxelles 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, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait des produits que vous avez achetés sur notre site Internet, le retour est à votre charge dans les 14 jours qui suivent la livraison ou l'enlèvement.

Avant de solliciter un retour, assurez-vous que les articles respectent nos conditions générales de vente.

Les articles achetés ne peuvent pas être échangés. Par conséquent, si vous souhaitez échanger votre article, vous pouvez nous retourner l'article selon les conditions générales décrites dans les présentes et effectuer une nouvelle commande.

Les articles doivent être renvoyés dans l'état où ils ont été livrés. Veuillez vérifier qu'ils sont dans leur état d'origine, non portés, abîmés ou usés de quelque façon que ce soit, et qu'ils sont renvoyés dans leur emballage d'origine, complets et avec toutes leurs étiquettes.



Les produits définitivement personnalisés ne peuvent être retournés étant donné que ces produits sont définitivement modifiés et spécifiquement personnalisés pour nos clients.

Si vous rencontrez un problème avec un produit que vous avez reçu, mais ne souhaitez pas le retourner, veuillez contacter le service client. Nous serons ravis de vous aider à trouver la meilleure solution.

Envoi du retour

Il est nécessaire de respecter les conditions suivantes pour effectuer un retour:

. écrire un e-mail à veronique@mergeay.be avec votre numéro de commande, ainsi que l'adresse e-mail utilisée pour effectuer la commande; les détails de chaque article, la quantité exacte d'articles que vous souhaitez retourner et le motif de ce retour;

Une fois avéré que le retour répond à toutes les conditions, le montant de la marchandise sera remboursé selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Le retour prendra environ 7 jours. À la fin du processus, 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 Veronique Mergéay par e-mail à l'adresse veronique@mergeay.be ou par téléphone au +32 477422687.

Délais de remboursement

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

Le remboursement sera effectué directement sur la carte de crédit ou sur le même moyen que celui utilisé lors du paiement d'origine dans la même devise.

Nous vous enverrons un e-mail de confirmation dès que nous aurons autorisé le remboursement. Votre compte devrait être crédité dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date du remboursement et en fonction de la politique de remboursement de l'outil de paiement utilisé.

Vous avez besoin d'aide ?

Vous pouvez 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, par le biais de la section dédiée "contactez-nous" ou par livechat en direct sur www.veroniquemergeay.com.