

*My name is*

*And you, who are you ?*

## *Nos conditions générales de vente*

### **LIVRAISON**

---

Il faut généralement 3 à 7 jours pour traiter une commande et l'imprimer, après quoi elle est expédiée.

Le délai d'expédition dépend de votre lieu de résidence mais il peut être estimé comme suit :

- Europe : 6 - 8 jours ouvrables
- États-Unis : 3 - 4 jours ouvrables
- Australie : 2 - 14 jours ouvrables
- Japon : 4 - 8 jours ouvrables
- Autres destinations : 10 - 20 jours ouvrables

Veuillez noter que les délais de fabrication peuvent varier selon les produits et qu'il est donc possible que vous receviez votre commande en plusieurs envois lorsque celle-ci comprend un panachage de produits.

#### **D'où ma commande sera-t-elle expédiée ?**

Nous travaillons avec une société de traitement des commandes à la demande qui possède des installations dans le monde entier ! Votre commande sera donc fabriquée chez notre imprimeur partenaire le plus proche de l'adresse de livraison.

#### **Des frais de douane seront-ils ajoutés ?**

Des frais de douane et de taxe supplémentaires peuvent être facturés pour les commandes internationales. Ces frais ne sont pas de notre ressort et sont facturés par votre bureau de douane local. Les politiques douanières varient considérablement d'un pays à l'autre. Veuillez donc vérifier directement auprès de votre bureau de douane local s'il applique des droits et des taxes à vos achats.

#### **Ma commande devrait être arrivée, mais je ne l'ai toujours pas reçue. Que dois-je faire ?**

Avant de prendre contact avec nous, veuillez nous aider en procédant comme suit :

- Vérifiez votre e-mail de confirmation d'expédition pour détecter toute erreur dans l'adresse de livraison
- Demandez à votre bureau de poste local s'il a votre colis
- Passez chez vos voisins au cas où le coursier leur aurait laissé le paquet

Si l'adresse d'expédition est correcte et que le colis n'a pas été déposé au bureau de poste ou chez votre voisin, contactez-nous à l'adresse [ayway.mni@gmail.com](mailto:ayway.mni@gmail.com) en indiquant votre numéro de commande.

Si vous avez trouvé une erreur dans votre adresse de livraison, nous pouvons vous envoyer une commande de remplacement mais l'expédition sera à vos frais.

### **COMMANDES**

---

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

Vous recevrez un lien de suivi par e-mail lorsque votre commande sera expédiée. Si vous avez des questions concernant l'expédition de votre commande, écrivez-nous à [ayway.mni@gmail.com](mailto:ayway.mni@gmail.com).

#### **J'ai reçu un produit erroné/endommagé, que dois-je faire ?**

Nous sommes vraiment désolés si le produit que vous avez commandé est arrivé endommagé. Pour nous aider à résoudre ce problème rapidement, veuillez nous contacter à [ayway.mni@gmail.com](mailto:ayway.mni@gmail.com) dans les jours qui suivent la réception de votre colis avec des photos du produit endommagé, votre numéro de commande et tout autre détail que vous pourriez avoir concernant votre commande.

*My name is*

*And you, who are you ?*

## RETOURS

---

### **Quelle est votre politique de retour ?**

Du fait de l'impression à la demande de nos produits, nous n'avons pas de stock et nous n'offrons donc pas de retours ni d'échanges mais si votre commande présente un problème, veuillez nous le faire savoir en nous contactant à [ayway.mni@gmail.com](mailto:ayway.mni@gmail.com).

### **Offrez-vous des remboursements ?**

Les remboursements ne sont offerts qu'aux clients qui reçoivent des articles erronés ou endommagés. Si vous êtes concerné, veuillez nous contacter en nous envoyant des photos des articles endommagés et nous ferons le nécessaire pour vous rembourser.

### **Puis-je échanger un article contre une taille/couleur différente ?**

Pour l'instant, nous ne proposons pas d'échanges. Si vous n'êtes pas sûr de la taille qui vous convient le mieux, consultez nos guides de tailles : nous en avons un pour chaque article listé sur notre boutique, dans la section description du produit. En cas d'hésitation sur une taille, nous vous conseillons de mesurer un vêtement similaire de votre garde robe avant d'effectuer votre choix. En cas de doutes, il est préférable de prendre une taille au-dessus.

Bien que cela soit rare, il est possible qu'un article que vous avez commandé soit mal étiqueté. Si c'est le cas, veuillez nous le faire savoir dans les semaines suivant la réception de votre commande à l'adresse [ayway.mni@gmail.com](mailto:ayway.mni@gmail.com). Indiquez votre numéro de commande et des photos de l'article mal étiqueté, et nous vous en enverrons un nouveau, ou nous vous rembourserons !

## POLITIQUE DE RETOURS

---

Toute demande concernant un produit endommagé ou défectueux doit être faite dans les 30 jours suivant la réception du produit. Pour les colis non distribués, toute demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date estimée de livraison du produit. Les erreurs relevant de notre responsabilité (problème d'étiquetage, de qualité d'impression, produit endommagé...) seront à notre charge.