

Foire aux questions MARK & STYL

Comment contacter le Service Clients ?

Vous pouvez contacter nos conseillers

- **En ligne** :

info@a-present.com

- **Par courrier** :

Mark & Styl
Boite Postale 50
45170 NEUVILLE AUX BOIS

- **Par téléphone** :

 N°Indigo 0 820 208 126 <small>0,09 € TTC / MN</small>	Du lundi au vendredi 10h30–12h30 et 15h00–18h30
---	--

Comment savoir si le produit que je souhaite commander est en stock ?

Le fait de pouvoir accéder à la fonction « ajouter au panier » implique que le produit est en stock.

Si le produit est indisponible, cette fonction est inaccessible. Si la date de réapprovisionnement est connue, une mention relative à la disponibilité du produit peut apparaître.

A quoi correspondent les frais de port ?

Les frais de port correspondent au coût de préparation, d'emballage, d'affranchissement de votre commande.

A quoi sert mon compte client ?

Votre compte client est la clé essentielle qui vous relie à notre site. Les informations de votre compte sont précieusement sécurisées, vous seul pouvez les modifier.

Tous nos contacts et échanges se feront sur la base de ces informations. C'est pourquoi il est essentiel de veiller à bien le mettre à jour !

Depuis votre compte, vous accédez en ligne, à vos pages sécurisées et personnalisées de votre espace clients, pour suivre vos commandes, demander un conseil, vous abonner aux newsletters et profiter de nos opérations promotionnelles.

A quoi sert l'e mail de mon compte ?

Cet email est celui de votre compte client. Il est très important car il va vous permettre de recevoir le suivi complet de votre commande : confirmation de paiement, validation de commande, entrée en phase de préparation, expédition. C'est également sur cet email que vous recevrez les réponses et les traitements de votre service clients. Pour être certain(e) de bien recevoir les e-mails de suivi de commande et les communications de votre service clients, nous vous invitons à porter la plus grande attention lors de la saisie de votre e mail de commande. En cas de faute de frappe, vous ne recevriez pas nos e mails !

Vous pouvez modifier très facilement l'ensemble de vos informations personnelles : e-mail utilisé, modifier votre mot de passe ou demander un nouveau, changer vos adresses personnelles ou ajouter une adresse de livraison

Quelle est la différence entre une adresse de facturation et une adresse de livraison ?

L'adresse de facturation doit représenter l'identité et les coordonnées de la personne qui passe la commande.

L'adresse de livraison doit présenter l'identité et les coordonnées de la personne destinée à recevoir la commande.

L'adresse de livraison peut être différente de l'adresse de facturation dans le cas éventuel où vous souhaitez offrir un cadeau ou faire une surprise à l'un de vos proches !

Mes informations personnelles sont-elles conservées de façon confidentielle ?

Conformément à l'article 34 de la loi « Informatiques et Libertés » du 6 Janvier 1978, vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Lors de votre première commande ou de la création de votre compte clients, vous recevrez la Newsletter et des offres promotionnelles par SMS si vous avez renseigné le champ « téléphone portable » lors de votre inscription. Toutes ces communications sont entièrement effectuées par notre société, ce qui signifie que vos coordonnées ne sont pas transmises à des sociétés ou des organismes tiers.

Comment puis-je suivre ma commande ?

De la validation, jusqu'à l'expédition de votre commande, nous vous tenons informé(e) de l'avancement de votre commande via des courriels envoyés sur l'e mail de commande.

Vous pouvez obtenir le numéro du bordereau d'envoi en colissimo, ceci 24 heures après que vous aurez reçu notre mail vous avisant de l'expédition de votre commande

Comment suivre l'acheminement de mon colis ?

Un mail vous avisera de l'expédition de votre colis. Le délai d'acheminement par la poste est de 72 heures maximum (La Poste s'engage sur un délai de 48 heures). Passé ce délai, si votre colis ne vous était pas parvenu, prenez contact avec notre service clientèle. .

Comment faire pour annuler/modifier une commande ?

Vous vous être trompés sur le produit ou la quantité de produit commandé(s) ? Nous vous invitons alors à prendre contact avec notre service clientèle soit par mail, soit par téléphone. Un conseiller localisera votre commande pour l'annuler.

Si le conseiller n'est pas en mesure de d'annuler votre commande (commande en fin de préparation, déjà en acheminement vers votre domicile...), ce dernier vous informera de la procédure à suivre pour retourner vos produits.

Tout savoir sur le paiement et la validation de ma commande

Que dois-je faire si ma commande n'est pas validée mais que j'ai été débité(e) ?

Nous vous invitons alors à vérifier si ce débit ne correspond pas au paiement de la totalité ou d'une échéance d'une autre commande.

Si vous n'êtes dans cette situation et que votre compte bancaire est débité depuis plus d'une semaine sans que votre commande ne soit validée, nous vous demandons de bien vouloir prendre contact avec notre service clientèle afin que l'un de nos conseillers solutionne votre situation.

Que dois-je faire si j'ai été débité (e) deux fois ?

Nous vous invitons alors à vérifier si ce débit ne correspond pas

- au paiement d'une autre commande : en totalité ou d'une échéance
- au paiement de la deuxième ou troisième échéance

Si ce n'est pas le cas nous vous invitons à prendre contact avec notre service clientèle.

Que dois-je faire si j'ai envoyé mon chèque et que ma commande n'est toujours pas validée ?

Le délai moyen de traitement et de validation d'un paiement par chèque est de 2 jours maximum après réception de votre courrier et chèque.

Vous avez envoyé votre règlement il y a moins de 7 jours : patientez, votre règlement ne nous est sans doute pas encore parvenu.

Cela fait plus de 10 jours, vérifiez auprès de votre bureau de Poste si des perturbations peuvent expliquer ce retard. Si ce n'était pas le cas, merci de bien vouloir prendre contact avec notre service clientèle afin que l'un de nos conseillers solutionne votre situation.

Comment puis-je régulariser mon problème de paiement ?

Vous vous êtes aperçu ou vous avez été informé(e) que le paiement de votre commande par carte bancaire n'avait pas été validé par l'organismes financier.

Dans ce cas, vous pouvez en refaire une autre en veillant à utiliser une carte bancaire valide (nous annulons automatiquement les commandes « en double ») ou régulariser le paiement en nous faisant parvenir un chèque bancaire accompagné d'une lettre rappelant votre numéro de commande, à :

MARK & STYL
Boite Postale 50
45170 NEUVILLE AUX BOIS

Tout savoir sur la préparation et l'expédition de commande

Quelle est la différence entre un délai d'expédition et un délai de livraison ?

Le délai d'expédition court à partir de la validation de la commande et correspond à une durée de traitement et de préparation de vos produits. La validation de votre commande vous sera notifiée par e mail.

Le délai de livraison court à partir de l'expédition de votre colis de nos entrepôts. Il correspond au délai nécessaire à La Poste pour vous faire parvenir votre colis à l'adresse de livraison indiquée au passage de votre commande (48 à 72 heures).

L'expédition de votre commande vous sera notifiée par e mail.

Quel est le délai d'expédition de ma commande ?

Le délai d'expédition des produits est indiqué en ligne sur la fiche descriptive de chaque produit.

Lorsque vous commandez plusieurs produits c'est le délai d'expédition le plus long qui s'applique à l'ensemble de la commande.

Que dois-je faire si ma commande n'est pas expédiée ?

Tout d'abord, il convient de s'assurer que votre commande est validée en consultant les e-mails envoyés par nos services ou depuis votre espace client. Si votre commande n'est pas validée, celle-ci ne peut pas être expédiée.

Si votre commande est bien validée, et que le délai d'expédition annoncé pour n'est pas dépassé, il n'y a pas lieu de s'inquiéter.

Si, toutefois, votre commande n'est pas expédiée dans les délais annoncés et que vous n'avez aucune information de notre part vous informant d'un retard d'expédition ou d'une rupture éventuelle de stock, vous devez contacter notre service clientèle afin que l'un de nos conseillers solutionne votre situation.

Tout savoir sur la livraison

Puis-je faire livrer ma commande à une autre adresse ?

Vous pouvez parfaitement indiquer une adresse de livraison différente de votre adresse de facturation.

C'est une excellente idée pour la livraison des commandes destinées au cadeau d'une personne qui est éloignée. Vous pouvez aussi utiliser cette fonction pour faire livrer votre commande sur votre lieu de travail.

La rubrique informations personnelles de votre espace client vous permet de gérer un ensemble d'adresses de livraison différentes. Il vous suffira ensuite de choisir celle qui vous convient au moment du passage de la commande.

Une fois votre panier validé, vous accédez à la page "Vos informations". Si vous êtes déjà client, il vous suffit de vous identifier afin que les champs se remplissent automatiquement. Par défaut l'adresse de livraison est celle de la dernière commande mais vous pouvez choisir d'être livré(e) à une autre adresse en cochant "Je souhaite être livrée à une autre adresse". Vous pourrez alors sélectionner une adresse de livraison déjà enregistrée dans votre compte client ou rentrer manuellement l'adresse sur laquelle vous souhaitez être livré(e).

Quel est le délai de livraison de mon colis ?

Le délai de livraison court à partir du départ de votre colis de nos entrepôts ; il s'ajoute donc au délai d'expédition de votre commande. Les expéditions sont faites en colissimo suivi. La Poste s'engage sur un délai d'acheminement de 48 heures maximum.

Que faire si mon colis est expédié mais que je ne le reçois pas ?

L'expédition de votre colis signifie que ce dernier a été remis à La Poste, chargée de la livraison.

L'expédition de chaque colis vous est notifiée par email. Une fois votre colis expédié, nous vous invitons à patienter 48 heures. Vous pouvez demander par mail le numéro de colissimo de votre commande

Si toutefois vous ne recevez pas votre colis passé un délai de 72 heures, nous vous invitons à vérifier auprès de votre bureau de Poste si le colis n'est pas en instance.

Si ce n'est pas le cas, prenez contact avec service clientèle afin que l'un de nos conseillers solutionne votre situation.

Que se passe t-il si je suis absent au moment de la livraison ?

En cas d'absence lors de la livraison de votre colis, un avis de passage sera déposé dans votre boîte aux lettres. Il vous indiquera l'adresse où votre colis est déposé en instance et la marche à suivre pour le retirer ou demander une seconde présentation.

Si vous ne retirez pas votre colis pendant le délai imparti, ce dernier nous sera alors retourné et aucune possibilité de re livraison ne sera envisageable. Une nouvelle expédition depuis nos entrepôts serait alors à vos frais.

Passé un délai de 15 jours, ou si vous n'êtes pas présent au moment de la seconde livraison, le produit sera retourné vers nos services et aucune possibilité de re livraison ne sera envisageable.

Tout savoir sur la réception de ma commande

Que dois-je faire en cas d'élément manquant ?

Un élément manquant un accessoire qui est fourni avec votre produit et qui aurait dû accompagner celui-ci dans le carton. Il existe deux catégories d'éléments manquant :

Il est nécessaire de vérifier que cet accessoire soit bien mentionné dans la fiche produit de votre article.

Si un accessoire mentionné sur le descriptif de votre produit est manquant, nous vous invitons à prendre contact avec notre service clientèle.

Afin que vous n'ayez pas à retourner votre produit, nous nous chargeons de demander au constructeur l'élément manquant afin de vous l'envoyer. Si cela n'est pas possible, une solution commerciale ou le retour de votre produit vous sera proposé par l'un de nos conseillers.

Je n'ai pas reçu la bonne référence

En cas de réception d'une référence différente de celle commandée, il vous suffit de prendre contact avec notre service clientèle.

Dès réception, nous vous enverrons, à nos frais et en fonction des stocks disponibles la référence réellement commandée. Si ce dernier n'est plus en stock, nous vous proposerons de vous expédier un produit équivalent de remplacement ou de vous rembourser.

Je viens de recevoir mon produit mais je n'en veux plus, je souhaite me rétracter.

Conformément à l'article L.121-20 et suivants du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 7 jours ouvrables à compter de la date de livraison de votre commande, pour retourner tout article ne vous convenant pas, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour.

Conseils : N'oubliez pas de nous retourner votre produit avec son emballage d'origine et l'ensemble de ses accessoires.

Après réception et acceptation de votre colis par nos services, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon votre souhait, nous vous proposerons :

- la réexpédition d'un nouveau produit
- le remboursement par chèque ou par bon d'achat.

Ce bon d'achat sera crédité sur votre compte client dans les 48h suivant la réception de votre colis. Il correspondra au montant des produits retournés. Si vous avez choisi d'être remboursé, un chèque du montant des produits retournés vous sera envoyé dans les 15 jours qui suivent la réception de votre colis retourné.

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client. Pour les produits lourds ou très volumineux, nous vous proposerons de nous charger de l'enlèvement.

Je viens de recevoir mon produit, il est abîmé.

Vous venez de recevoir un produit et celui-ci est malheureusement abîmé. Nous vous invitons à prendre contact avec notre service clientèle afin qu'un conseiller puisse organiser le retour de votre produit.

Dès réception, nous vous enverrons, à nos frais et en fonction des stocks disponibles un nouveau produit. Si ce dernier n'est plus en stock, nous vous proposerons de vous expédier un produit équivalent de remplacement ou de vous rembourser.

Tout savoir sur les retours de produit

Comment dois-je procéder pour retourner un produit ?

Pour retourner un ou plusieurs produits, il vous suffit de prendre contact avec notre service clientèle. En fonction du motif de votre retour et de la nature de votre produit, nous vous communiquerons l'adresse du service compétent pour réceptionner votre produit.

Le retour d'un colis doit être soigneusement préparé.

1/ Remplacez le produit dans son carton d'origine avec **tous** les accessoires : cordons, garanties, notices, logiciels, etc. Veillez à **ne surtout rien inscrire** sur ce carton

2/ Placez ensuite le tout dans le carton qui servira à effectuer le retour. Pour éviter toute dégradation du carton d'origine et des produits, tout doit être soigneusement protégé et calé dans votre colis de retour.

3/ Glissez dans le carton servant au retour un courrier avec vos coordonnées exactes et votre numéro de commande.

4/ Fermez soigneusement le carton servant au retour et inscrivez sur ce dernier l'adresse du service compétent qui vous aura été communiqué par nos services

Si je renvoie mon produit, qui prend en charge les frais de retour ?

Les frais engagés pour le retour d'un article en rétractation, ou en panne sous garantie constructeur ne sont pas remboursés par nos services et restent à votre charge.

Pour les autres cas de retours, nous remboursons les frais engagés pour le retour d'un colis sur la base des tarifs appliqués par les services postaux pour les envois en colissimo suivi. Prendre un contact préalable avec notre service clientèle.

Quelle sécurité pour le paiement de ma commande sur votre site?

Les paiements sur votre site sont-ils sécurisés ?

Le paiement par carte bleue de votre commande s'effectue directement auprès d'une de nos banques partenaires.

Le fait de communiquer votre numéro de carte de crédit sur le serveur bancaire au moment du paiement de votre commande est entièrement sécurisé.

En effet, cette manipulation ne comporte aucun risque puisque les coordonnées de votre carte de crédit ne transitent jamais en clair sur le réseau : elles sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer). Mark & STYL n'a jamais accès à vos coordonnées, et ne les conserve donc en aucun cas sur ses serveurs. C'est d'ailleurs pour cela qu'elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Besoin d'aides et de conseils ?

J'ai besoin d'un conseil pour choisir un produit

- Nous vous guiderons pour trouver les promos les plus avantageuses du moment et le meilleur rapport qualité prix
- Nous vous proposerons les meilleurs accessoires, garanties, et assurances adaptés au mieux à votre achat
- Nous répondrons à toutes vos questions sur le service Après Vente et le déroulement de votre commande.

 N°Indigo 0 820 208 126 0,09 € TTC / MN	Du lundi au vendredi 10h30-12h30 et 15h00-18h30
--	--

Modes de paiement :

Vous disposez de différents modes de paiement

Par carte bancaire : (sans avoir à ouvrir de compte chez Paypal)



(Cartes bancaires nationales, Visa, Mastercard, Aurore, Cofinoga, 4 Etoiles)

Le paiement s'effectue au choix sur les serveurs bancaires sécurisés (technologie SSL) de nos partenaires (Cybermut et Paypal).

Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite sur notre site.

Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; votre commande sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque que vous aurez choisie.

Vous recevez un mail de PayPal ou de Cybermut indiquant que votre paiement a bien été validé.


Vous recevez par la suite un mail de notre part vous indiquant que votre commande est en traitement (ceci confirme que le paiement a bien été enregistré sur notre site)

Par PayPal : (si vous avez un compte chez PayPal)



Avec PayPal vos informations financières ne nous sont jamais communiquées. PayPal crypte et protège votre numéro de carte une fois pour toutes. Payez en ligne en indiquant simplement votre adresse email et votre mot de passe.

Par chèque bancaire :

	<p>Votre commande est alors réservée pendant 7 jours. Au delà de ce délai, sans réception de votre chèque, elle sera annulée.</p> <p>La commande ne sera traitée qu'à réception de votre chèque et après validation.</p>
---	--

Sécurité et Internet

Vos achats sur notre site sont 100% sécurisés grâce à la mise en place de systèmes de contrôle et de sécurisation des paiements.

Sécurité des paiements par carte bleue

Il est important de savoir que le paiement par carte bleue de votre commande s'effectue directement auprès d'une de nos banques partenaires (Cybermut/Groupe CIC ou PAYPAL).

Le fait de communiquer votre numéro de carte de crédit sur le serveur bancaire au moment du paiement de votre commande est entièrement sécurisé. En effet, cette manipulation ne comporte aucun risque puisque les coordonnées de votre carte de crédit ne transitent jamais en clair sur le réseau : elles sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer).

Nous n'avons jamais accès à vos coordonnées, qui vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Mark & Styl s'engage à mettre vos produits commandés (pour les produits en stock uniquement) à disposition des transporteurs en moins de 72h après validation de votre commande. Une fois ceci effectué, et en fonction de mon moyen de livraison, je pourrai recevoir mon (mes) colis sous 2 et 5 jours (pour les produits en stock uniquement)

Conseil avant vente

Si j'ai besoin d'un conseil, un spécialiste répond à toutes mes questions et m'aide à bien choisir mon équipement.

 N°Indigo 0 820 208 126 <small>0,09 € TTC / MN</small>	Du lundi au vendredi 10h30-12h30 et 15h00-18h30
---	--