

Foire aux questions

➤ Quels sont les délais de livraison ?

Pour un tissage déjà existant, le délai de livraison est de 4 semaines maximum. Mais le tissage est normalement envoyé dans les 6 jours après l'achat. Pour un tissage sur commande, les délais sont d'environ 6 semaines, en fonction de la taille du tissage. Je ne suis pas responsable des éventuelles perturbations concernant le transporteur. En période de Noël, les délais de livraison peuvent être allongés par le transporteur en raison du nombre important de colis à prendre en charge.

➤ Comment est emballée ma commande ?

J'essaie de rendre l'expérience de l'ouverture de votre commande agréable et personnalisée. Le tissage est soigneusement emballé dans du papier de soie, puis dans un carton adapté à son transport. Je sélectionne des cartons et emballages les plus écoresponsables possibles.

➤ D'où proviennent les matières premières utilisées ?

L'achat des matières premières neuves se fait au sein de l'Union Européenne (principalement en France et au Nord de L'U.E) dans le respect des règles éthiques que je me suis fixé et des normes Européennes. L'achat des matières premières de seconde-main se fait dans des ressourceries, brocantes, auprès de particuliers, etc. Cette démarche vise à revaloriser des pelotes de laine afin de leur offrir une seconde vie et de lutter contre la pollution textile. Celles-ci sont utilisées avec parcimonie dans mes œuvres.

➤ Que se passe-t-il si mon colis / tissage arrive détérioré ?

Dans ce cas, veuillez me contacter au plus vite (atelier.rose.apache@gmail.com) afin de voir ensemble la politique de retour. Veuillez à bien prendre des photos du carton d'emballage abimé, ainsi que de l'état du tissage. Le tissage devra être renvoyé dans les meilleurs délais, dans un carton adapté. Je prends en charge les frais de retour.

➤ Quels sont les délais de rétractation ?

Vous avez deux semaines, à partir de la réception du colis, pour changer d'avis et le renvoyer dans son emballage et son état d'origine, à vos frais. Une fois le colis revenu dans la boutique, un remboursement vous sera effectué ; si le colis respecte les conditions mentionnées précédemment.

- Je souhaiterais faire une commande personnalisée, comment puis-je vous contacter ?

Pour toute commande personnalisée, un premier contact par mail est nécessaire à l'adresse suivante : atelier.rose.apache@gmail.com. Veuillez m'indiquer brièvement votre projet et me laisser vos coordonnées afin que nous puissions par la suite en échanger ensemble.

- J'ai une question, comment puis-je vous contacter ?

Pour toute question, merci de me contacter par mail à l'adresse suivante : atelier.rose.apache@gmail.com ou directement via le formulaire de contact du site internet. Je me ferai un plaisir d'y répondre dans les meilleurs délais.