

ACHAT

Comment faire un achat en ligne?

1. Ajoutez au panier d'achat les produits de votre choix en veillant à bien sélectionner la taille et la couleur.
2. Vous pouvez à tout moment consulter le nombre d'articles ajoutés au panier ainsi que le montant total de l'achat (sans les frais de port ou autres frais ajoutés au moment de formaliser l'achat). Vous pouvez cliquer sur « voir panier » pour réviser les produits sélectionnés et consulter le montant final de la commande.
3. Au moment de procéder à l'achat, vous devez indiquer vos coordonnées dans le formulaire prévu à cet effet. Cette étape est nécessaire au traitement de la commande.
4. Une fois ces démarches effectuées, vous recevrez un courriel vous fournissant un numéro de référence pour la commande.

Remarque : Les couleurs de nos produits sont le plus fidèles possibles, mais leur aspect peut varier en raison de nombreux facteurs indépendants de notre volonté, comme le calibrage de la couleur sur votre écran. En cas de doute sur la couleur de l'un de nos produits, veuillez nous contacter.

Peut-on acheter par téléphone?

Non. Veuillez utiliser notre boutique en ligne www.browniespain.com, qui nous permet d'assurer un service client optimal.

PAIEMENTS

Comment payer la commande?

En règle générale, les paiements effectués au moyen d'une carte de crédit ou de débit, Paypal, Google Pay, Apple Pay et Microsoft Pay seront acceptés. Sans préjudice de ce qui précède, ces modes de paiement peuvent être élargis et/ou modifiés en fonction du lieu où l'achat est réalisé et des circonstances de chaque moment. Dans tous les cas, vous aurez accès à toutes les informations mises à jour concernant les modes de paiement au moment de l'achat.[...]

Les cartes de « paiement » sont soumises à des vérifications et autorisations de la part de l'établissement émetteur. Si cet établissement n'autorise pas le paiement, nous ne serons responsables d'aucun retard ou absence de livraison et ne pourrions pas formaliser la vente.

Peut-on commander un modèle qui ne figure pas sur le site Internet?

Pour des raisons diverses, nos vêtements ne sont pas tous disponibles sur la boutique en ligne. Si un article en particulier vous intéresse, veuillez nous contacter via le formulaire prévu à cet effet et nous vous indiquerons sa disponibilité.

Quelles tailles figurent sur le site Internet?

Toutes les tailles indiquées sont des tailles européennes. En cas de doute, veuillez consulter la description du produit ou nous contacter via le formulaire prévu à cet effet.

ENVOIS

Quels sont les frais de port?

Les frais d'expédition et de gestion ne sont pas compris dans le prix.

En règle générale, pour les achats d'un montant supérieur à celui indiqué dans chaque cas sur notre site internet (dans la partie supérieure), il n'y aura pas de frais d'expédition et celle-ci sera gratuite. Dans les autres cas, les frais d'expédition varient en fonction du lieu de livraison, pour les différentes zones et ils sont calculés automatiquement en fonction du lieu de livraison. Vous pourrez voir les frais de port après avoir choisi vos produits en cliquant sur le panier d'achat et en choisissant la zone d'expédition. Dans le cas des livraisons en boutique, les frais d'expédition sont également gratuits.

Pour les pays hors Union Européenne, les taxes et les frais de douane ne sont pas inclus dans le prix des produits. Des frais de douane peuvent être demandés par le transporteur à la livraison selon le règlement en vigueur.

Nous tenons à signaler que pendant les périodes promotionnelles (soldes, etc.) les conditions prévues dans le paragraphe précédent pourront être modifiées. Cependant, vous pourrez consulter ces circonstances sur notre site internet ou au moment de l'achat.

Nous vous rappelons qu'aucun envoi ne sera effectué vers des boîtes postales, il est donc indispensable que vous nous communiquiez l'adresse de livraison exacte.

Afin d'éviter des problèmes au cas où vous ne seriez pas chez vous au moment de la livraison, nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer un numéro de téléphone de contact où nous pourrions vous joindre.

Comment se déroule l'expédition?

Les envois sont effectués avec la société Paack, MRW, GLS o UPS. Les délais de livraison habituels sont de 2 à 3 jours ouvrables pour toutes les destinations. Toutefois, si nous prévoyons un retard de livraison, nous vous enverrons une communication vous en informant.

Dans le cas des commandes à retirer en boutique, le délai de livraison est également de 2 à 3 jours ouvrables.

Pour calculer le temps de livraison de nos envois, vous devez tenir compte du fait que les commandes passées à partir de 14 h commenceront à être préparées le lendemain. Les commandes passées le vendredi à partir de 14 h, le samedi ou le dimanche seront préparées et expédiées le lundi.

Lors des périodes spéciales, de promotions ou de soldes, de façon exceptionnelle les délais de livraison pourront être affectés.

Les commandes sont préparées et expédiées depuis notre entrepôt de Barcelone, aussi les jours fériés de la ville auront une incidence sur les délais de livraison.

Le délai de livraison est rallongé si vous passez une commande à l'une des dates suivantes (année 2022) : 1^{er} et 6 janvier, 15 et 18 avril, 6 et 24 juin, 15 août, 24 et 26 septembre, 12 octobre, 1^{er} novembre et 6, 8 et 26 décembre.

Dans le cas exceptionnel où nous ne disposerions pas de l'un des produits de votre commande, nous vous informerions de cette situation et nous vous rembourserions la partie proportionnelle de la commande.

RETOURS, ANNULATIONS ET ÉCHANGES

Peut-on annuler une commande si on change d'avis?

Les commandes passées constituent de véritables achats et leur montant est prélevé sur votre carte de paiement. Il n'est donc pas possible d'annuler la commande après sa confirmation.

Peut-on changer la taille ou la couleur des articles reçus?

Vous pouvez échanger votre commande passée en ligne dans l'une de nos boutiques physiques (à l'exception des *corners* des grands magasins à cet effet). Vous devrez pour cela présenter le bon de livraison joint au colis ou imprimer la facture depuis la section « mes commandes » sur notre site.

Dans ce cas, vous pourrez changer de taille, couleur ou modèle.

Vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la réception du colis pour vous rendre dans l'une de nos boutiques physiques. Pour procéder à un échange, le produit ne doit pas avoir été utilisé.

Nous n'accepterons aucun échange ou retour de produits qui ne seraient pas dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles ils ont été reçus, ou qui auraient été utilisés au-delà de la simple ouverture du produit.

Pour des raisons d'hygiène, nous n'accepterons aucun échange ni retour de sous-vêtements ni de masques. Les bikinis et maillots de bain pourront être échangés ou retournés uniquement si la protection hygiénique n'a pas été retirée. Les bijoux devront être retournés dans leur emballage d'origine et intacts.

Par cette voie, il est uniquement possible d'effectuer des échanges de produits achetés dans notre boutique en ligne.

Comment effectuer un retour de ma commande?

Vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la réception de votre commande pour effectuer un retour. Pour cela, vous devrez vérifier que votre commande remplit les conditions suivantes :

- Le produit ne doit pas avoir été utilisé.
- Il doit être envoyé dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles il a été reçu. Nous n'accepterons aucun retour de produits qui ne seraient pas dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles ils ont été reçus, ou qui auraient été utilisés au-delà de la simple ouverture du produit.

Retour à domicile

Pour effectuer un retour, vous devrez accéder à votre e-mail de confirmation de la commande, dans la section de « retours », ou bien demander un retour via le lien suivant : <https://www.browniespain.com/es/devoluciones>. En cas d'erreur, vous pouvez nous contacter en écrivant à l'adresse e-mail suivante : info@browniespain.com.

Une fois votre retour confirmé, un coursier viendra retirer votre colis à l'adresse indiquée dans le formulaire de retour et le livrera dans nos bureaux. Une fois reçu dans nos bureaux, nous l'examinerons et vous confirmerons par courrier électronique si le retour est accepté si celui-ci est réalisé dans les délais établis et si le produit est en parfait état. Nous vous rappelons que le produit doit être expédié de la même manière qu'il a été reçu.*

Après validation du retour, son montant vous sera remboursé selon le même mode que celui utilisé lors de l'achat. Le remboursement par carte de crédit dépend toujours de votre établissement bancaire.

Les retours sont gratuits pour les commandes passées et retournées en Espagne (dans la péninsule). Les retours à domicile dans les Îles Baléares et les retours internationaux ne sont pas gratuits. Les frais de renvoi du colis sont à la charge du client (les frais de port seront déduits du remboursement). Les frais de renvoi dépendent de la destination et le coût sera indiqué au moment de la demande (info@browniespain.com).

Retour en boutique

Vous pouvez retourner votre commande passée en ligne dans l'une de nos boutiques physiques (à l'exception des *corners* des grands magasins à cet effet). Vous devrez pour cela présenter le bon de livraison joint au colis ou imprimer la facture depuis la section « mes commandes » sur notre site.

Dans ce cas, en fonction des caractéristiques des produits retournés et de nos critères, le montant versé pour l'achat vous sera remboursé sous forme de bon d'achat valable uniquement dans nos boutiques physiques et sans date d'expiration.

Nous n'accepterons aucun échange ou retour de produits qui ne seraient pas dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles ils ont été reçus, ou qui auraient été utilisés au-delà de la simple ouverture du produit.*

* Pour des raisons d'hygiène, nous n'accepterons aucun échange ni retour de sous-vêtements ni de masques. Les bikinis et maillots de bain pourront être échangés ou retournés uniquement si la protection hygiénique n'a pas été retirée. Les bijoux devront être retournés dans leur emballage d'origine et intacts.