ACHATS

Nous répondons ici aux questions les plus fréquemment posées par nos clients. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, n'hésitez pas à nous contacter via notre formulairedecontact.

Comment effectuer un achat en ligne ?

Tu verras que le processus est très simple et si tu as besoin d'aide, il te suffit de nous la demander.

1. Choisis les produits que tu préfères et ajoute-les en cliquant sur « ajouter à mon panier », en t'assurant que la taille et la couleur sélectionnées sont correctes.

2. Tu pourras toujours voir le nombre de produits dans ton panier et le montant total (hors frais de livraison, qui seront ajoutés au moment de finaliser l'achat) en cliquant sur l'icône « panier » en haut à droite du site, ou dans la barre de navigation en bas de notre application.

3. Une fois que tu as terminé, vérifie les produits sélectionnés, contrôle le montant de ta commande et finalise ton achat en cliquant sur « valider la commande ».

4. Lors de la validation de ta commande, renseigne les informations demandées (nécessaires pour la gestion de ta commande). Dans les sections « livraison » et « paiement », nous t'expliquons les méthodes disponibles dans ton pays.

5. Une fois le processus terminé avec succès, tu recevras un e-mail de confirmation de ta commande avec sa référence.

Dois-je m'inscrire pour acheter en ligne ?

Pour pouvoir acheter sur le site de Brownie, nous avons simplement besoin de tes informations de contact de base (nom, e-mail, téléphone et adresse de livraison). Cela dit, nous te recommandons de créer un compte afin de mieux suivre ta commande depuis la section « mon compte » et de rester informé(e) de toutes nos nouveautés.
Pour acheter via l'application, il est en revanche nécessaire d'être inscrit(e).

Comment puis-je m'assurer que j'ai bien effectué mon achat ?

Une fois que vous avez effectué votre achat, vous recevrez immédiatement un e-mail de confirmation de votre commande. Si vous ne le recevez pas, nous vous conseillons de nous contacter afin que nous puissions confirmer que l'achat a été effectué correctement et vous envoyer à nouveau la confirmation.

Une fois que la commande aura quitté notre entrepôt, nous vous enverrons un

courrier électronique pour vous en informer.

L'agence de transport responsable de la livraison de votre commande peut également vous contacter par courriel, par téléphone ou même par message Whatsapp.

Puis-je vérifier l'état de ma commande ?

Oui, vous pouvez le faire de différentes manières : à partir de l'e-mail de confirmation en cliquant sur "suivre votre commande" ou en accédant au lien suivant : Statut de votre commande. Si vous êtes enregistré, vous pouvez également consulter l'état de toutes vos commandes dans la section "mon compte" sous "commandes".

Puis-je acheter par téléphone ?

Nous n'offrons pas ce service actuellement, mais nous espérons pouvoir le proposer à l'avenir. Veuillez utiliser notre boutique en ligne, à partir de laquelle nous nous efforcerons de vous offrir le meilleur service et la meilleure attention possibles.

Puis-je annuler ma commande si je ne souhaite pas la recevoir ?

Tu pourras annuler ta commande jusqu'à une heure après la confirmation de l'achat.
Si ta commande est déjà en cours de préparation dans notre entrepôt, il ne sera plus possible de l'annuler.
La fonctionnalité d'annulation peut être désactivée à certains moments ponctuels.
Si vous souhaitez annuler votre commande, vous devez contacter notre service clientèle et nous vous confirmerons s'il est possible de l'annuler ou non.

Si ce n'est pas possible, vous devrez la recevoir et effectuer le remboursement correspondant.

Disponibilité des produits

Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité des produits. Il peut arriver que des difficultés surviennent dans la fourniture de produits ou que des articles soient en rupture de stock. Si tel est le cas et que nous ne sommes pas en mesure de fournir le produit, nous vous enverrons un courrier électronique vous informant de l'incident et nous vous rembourserons l'intégralité du montant du produit non expédié.

PAIEMENTS

Comment puis-je payer mon achat ?

Nous vous proposons plusieurs modes de paiement, en fonction de vos ressources et de vos préférences.

En outre, nous vous informons que le montant de votre commande sera débité et déduit de votre carte au moment où vous confirmerez l'achat.

Rappelez-vous que tant que vous n'avez pas effectué le paiement de l'achat, votre commande n'est pas confirmée et, par conséquent, les produits choisis ne sont pas réservés.

1. **Carte de crédit ou de débit :** vous pouvez choisir d'ajouter votre carte habituelle et de sauvegarder vos données pour vos achats futurs.

2. **Paypal :** ce mode de paiement vise à sécuriser au maximum le processus d'achat, car il garantit une communication directe entre le client et la banque lors du paiement. De cette manière, personne ne peut avoir accès aux données de votre carte.

3. **Scalapay :** profitez-en maintenant, payez plus tard. Payez en 3 fois sans commission ni intérêt.
4. **Apple Pay / Google Pay** : sur la version mobile de notre site et dans l'application

PRODUIT

Comment puis-je obtenir un article en rupture de stock ?

Pour des raisons de stock, nous ne pouvons pas toujours proposer toutes les tailles et tous les produits en disponibilité.
Si la taille que tu souhaites est en rupture, tu peux demander à être averti(e) en allant sur la fiche du produit, en sélectionnant la taille souhaitée et en cliquant sur « JE LE VEUX ! ».
Nous te demanderons une adresse e-mail de contact afin de pouvoir t'informer.

Si cette option n'apparaît pas, cela signifie que le produit ne sera pas réapprovisionné.

Nous recommandons également à nos clients de s'inscrire à notre newsletter et de nous suivre sur les réseaux sociaux pour rester informés de toutes nos nouveautés.

Les photographies des produits sont-elles réelles ?

Nous nous efforçons de faire en sorte que les images et les couleurs de nos produits soient aussi réelles que possible. Toutefois, de nombreux facteurs indépendants de notre volonté peuvent modifier leur apparence, tels que l'étalonnage des couleurs de votre moniteur. Si vous avez des questions sur l'un de nos produits, n'hésitez pas à nous contacter.

Quelles sont les tailles indiquées sur le site web ?

Toutes les tailles indiquées sont des tailles d'Europe continentale. En cas de doute, vous pouvez consulter l'option "Quelle est ma taille ?" de la fiche produit, qui vous demandera quelques informations de base afin que vous puissiez trouver votre taille idéale le plus précisément possible. Vous pouvez également consulter notre guide des tailles.

EXPÉDITION

Méthodes d'expédition

- **Livraison en boutique – Disponible uniquement en ESPAGNE, au PORTUGAL et en FRANCE : Gratuite.***
  Lors de la finalisation de ta commande, si tu choisis la livraison en boutique, une liste accompagnée d'une carte des boutiques disponibles pour le retrait de ta commande en ligne s'affichera.

  **Pendant les périodes promotionnelles, ce mode de livraison peut être temporairement désactivé.*

- **Livraison à domicile**
  Les frais de livraison varient en fonction de la zone de destination, et sont calculés automatiquement selon le volume et le poids du colis. Tu pourras consulter les frais de livraison une fois les produits ajoutés au panier, en sélectionnant la zone d'expédition.

  Pour les pays hors Union Européenne, les taxes et droits de douane ne sont pas inclus dans le prix des produits ni dans celui de la commande. Le transporteur pourra facturer des frais de douane au moment de la livraison, conformément à la réglementation en vigueur, à la charge du client.

- **Livraison en point de retrait – Disponible uniquement en Espagne, au Portugal, en France, en Belgique, aux Pays-Bas et en Italie.**
  Tu recevras un code PIN par e-mail et par SMS de la part du transporteur, que tu devras présenter pour retirer ta commande. Ton colis sera conservé pendant 8 jours.

  Frais de livraison :

	DROP POINT
Spain (Peninsula)	3 €
Spain Baleares	5 €
Portugal (Peninsula)	3 €
France	5 €
Belgium	5 €
Italy	5 €
Holland	5 €

Comment les envois sont-ils effectués ?

Les livraisons seront effectuées depuis l'Espagne par les transporteurs suivants :

- MRW : Expéditions en Espagne et au Portugal
- UPS : Expéditions hors Espagne et Portugal

Une fois que la commande est entre les mains du transporteur, nous t'informerons par e-mail. À partir de là, tu pourras suivre ton colis.

Pour des raisons de sécurité, nous ne garantissons pas la livraison aux boîtes postales, hôtels, appart'hôtels, résidences, appartements touristiques, agences de transport, plateformes logistiques ou similaires.

Il est important de nous fournir un numéro de téléphone où nous pouvons te joindre afin que la société de transport puisse organiser la livraison en cas de problème.

Rappelle-toi qu'il est de la responsabilité du client de saisir correctement toutes les informations. Dans le cas contraire, Brownie ne sera pas responsable des éventuels retards de livraison.

Dans quels pays expédiez-vous vos produits ?

Vous pouvez trouver la liste et accéder à la page d'achat pour chacun des pays où nous pouvons expédier votre commande en cliquant sur le lien suivant : Choisissez votre pays

Quel est le délai de livraison ?

Les délais de livraison sont généralement de 2 à 4 jours ouvrables pour toutes les destinations. Les livraisons dans les îles peuvent faire l'objet de retards.

Pendant les périodes de vente ou de promotion et les campagnes spéciales, les livraisons peuvent être prolongées ou retardées et les livraisons en magasin peuvent ne pas être disponibles. Tout retard de livraison peut être dû à diverses raisons, à des circonstances imprévues, à des cas de force majeure et si la zone de livraison se trouve dans des régions rurales ou éloignées.

Pour calculer le délai de livraison de nos envois, vous devez tenir compte du fait que les commandes passées après 14 heures commenceront à être préparées le jour suivant. Les commandes passées le vendredi après 14 heures, le samedi ou le dimanche seront préparées et expédiées le lundi.

Les samedis, dimanches et jours fériés sont exclus des délais de livraison. Les jours fériés nationaux, régionaux et locaux sont respectés, ainsi que ceux du marché où se trouve notre entrepôt/centre logistique.

RETRAIT EN MAGASIN – Disponible uniquement en Espagne, au Portugal et en France

Quel est le processus de retrait en magasin ?

Dès que ta commande arrive dans le magasin que tu as sélectionné, nous t'enverrons un e-mail et une notification push avec un code de retrait pour te prévenir que tu peux venir récupérer ta commande.
Il n'est pas nécessaire de faire la queue à la caisse pour récupérer ta commande, tu peux simplement la demander directement au personnel du magasin.

Comment puis-je récupérer ma commande en magasin ?

Présente le PIN que tu trouveras dans l'e-mail, ainsi que le numéro de commande, à n'importe quel employé. Nous garderons ta commande pendant 15 jours naturels. Dans le cas de l'application, tu trouveras ce code de retrait dans les détails de ta commande.

RETOURS ET ÉCHANGES

Est-il possible de retourner ma commande en ligne ?

Bien sûr, vous disposez de 30 jours* à compter de la date de livraison de votre commande pour changer d'avis. Vous pouvez retourner tout ou partie de votre commande. Pour procéder à l'échange ou au retour, le produit doit être inutilisé et en parfait état.

Les BIJOUX, ACCESSOIRES, BOUGIES et PARFUMS doivent être retournés dans leur emballage d'origine et intact.

Pour des raisons d'hygiène, nous n'acceptons pas les échanges ou les retours de culottes.

Les BIKINIS et les SWIMMERS ne peuvent être échangés ou retournés que s'ils conservent l'autocollant hygiénique.

Comment puis-je effectuer un retour via mon adresse personnelle ?

Pour demander votre retour, vous pouvez le faire à partir de votre profil de client, de l'historique de vos commandes ou de la section des retours. Si vous avez effectué l'achat en tant qu'invité, vous pouvez le faire via le lien suivant :

France : https://www.browniespain.com/fr/retours
Belgique : https://www.browniespain.com/be/fr/retours.

En cas d'erreur, vous pouvez contacter notre service clientèle

Veuillez noter que tous les articles que vous souhaitez retourner doivent être enregistrés dans la demande de retour. Si vous envoyez un article que vous n'avez pas demandé, Brownie ne pourra être tenu responsable de la perte ou de l'égarement de l'article.

Il est également essentiel de bien indiquer le nombre de cartons que vous utiliserez pour envoyer les produits.

Une demande de retour doit être effectuée pour chaque commande que vous souhaitez retourner, et vous ne pouvez pas mélanger des articles de différentes commandes dans le même colis.

En cas de non-respect des conditions de retour mentionnées, Brownie ne pourra être tenu responsable de la perte ou de l'égarement des colis supplémentaires et/ou des produits.

Une fois votre demande de retour approuvée, vous recevrez un e-mail avec les étapes à suivre :

Dans un délai de 24 à 72 heures ouvrées, un coursier viendra récupérer les produits à retourner. Veuillez noter que les collectes ne peuvent pas être planifiées à une date ou une heure précise.

Il est indispensable d'inclure la facture de votre commande à l'intérieur du colis. Il ne sera pas possible de retourner plus d'une commande dans la même demande et le même colis.

Dans un délai de jusqu'à 15 jours ouvrés après la collecte, vous recevrez le montant via le même mode de paiement que celui utilisé lors de l'achat.

Les retours à domicile ne sont pas gratuits. C'est le client qui assume les frais de retour (les frais de transport sont déduits du montant du retour). Les frais de retour s'élèvent à 7 € qui seront déduits du montant total remboursé.

Les frais de port éventuels sont également à la charge du client.

Comment puis-je effectuer un retour en magasin ?

Vous pouvez effectuer des échanges ou des retours dans nos magasins physiques (à l'exception des corners du Corte Inglés), en présentant le produit et la facture d'achat qui se trouve à l'intérieur de la boîte (vous pouvez également la télécharger à partir de l'e-mail de confirmation de la commande).

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

Si vous souhaitez retourner un produit, veuillez noter que nous ne pouvons vous offrir qu'un bon d'achat qui ne peut être utilisé que dans un magasin physique et qui n'expire pas. Pour plus de détails sur les conditions du bon, veuillez consulter la boutique.

Comment renvoyer un produit défectueux si le délai d'échange ou de retour a expiré ?

Dans les cas où vous estimez que le produit présente un défaut ou un vice de fabrication, vous devez contacter notre service clientèle en indiquant les dommages subis par le produit et notre équipe qualité examinera le défaut et vous indiquera la marche à suivre.

Nous vous informons que tous les produits envoyés sont soigneusement contrôlés pour éviter ces situations.

Informations générales

Est-il possible de recevoir régulièrement des informations sur les dernières nouvelles Brownie par e-mail ?

Oui, inscrivez-vous à notre newsletter et recevez les dernières nouvelles avant tout le monde. En vous inscrivant, vous nous donnez votre adresse e-mail et vous recevrez toutes nos dernières nouvelles.

Puis-je me désabonner de la lettre d'information

Si vous souhaitez vous désabonner de notre lettre d'information, vous pouvez le faire en cliquant sur "se désabonner" au bas de l'e-mail de la dernière lettre d'information que vous avez reçue.