

Foire Aux Questions (FAQ)

QUESTIONS SUR LA LIVRAISON DES ARTICLES

1. Q : J'ai passé une commande, quand serai-je livré ?

R : Les cadeaux sont expédiés sous 1 à 4 semaines, sauf pour les articles lourds ou volumineux qui peuvent nécessiter une prise de rendez-vous avec le transporteur. Pour cela, il est impératif que vous indiquiez lors de votre commande un numéro de téléphone portable facilement joignable en journée.

2. Q : Dans quel pays puis-je faire livrer mes cadeaux ?

R : L'expédition du cadeau ne pourra s'effectuer qu'en France métropolitaine (hors Corse).

3. Q : Puis-je modifier mon adresse de livraison ?

R : Nous livrons à l'adresse que vous souhaitez qu'elle soit professionnelle ou personnelle. Il suffit de l'indiquer lors du passage de votre commande.

Une fois la commande validée, il n'est plus possible de modifier l'adresse de livraison.

4. Q : J'ai commandé plusieurs cadeaux et à ce jour, je n'en ai reçu qu'un seul. Est-ce normal ?

R : Vous pouvez recevoir votre commande en plusieurs livraisons, les produits pouvant être expédiés depuis différents fabricants.

5. Q : Le délai de livraison est dépassé et je n'ai toujours pas reçu le cadeau que j'avais commandé. Que dois-je faire ?

R : Contactez notre Service Clients en cas de non réception de votre colis : sav.cadeaux-FR@edenred.com
Du lundi au vendredi (hors jours fériés).

Vous disposez de 2 mois suivant votre commande pour effectuer une réclamation. En effet, La Poste et les transporteurs ne prennent pas en compte les demandes de recherche au-delà de ce délai.

6. Q : Que dois-je faire à réception de mon colis ?

R : Si le produit est livré par La Poste vous disposez d'un délai de 72 heures suivant la date de la livraison pour nous signaler un problème par e-mail.

Si le produit est livré par un transporteur ouvrez impérativement le colis devant le livreur pour vérification de l'état de la marchandise. Si des produits sont endommagés ou manquants conformément au bon de livraison, vous devrez mentionner le problème rencontré sur le bordereau du transporteur et nous le confirmer par e-mail dans un délai de 72 heures.

Nous effectuerons ensuite les démarches nécessaires.

Tout problème non porté à la connaissance d'Edenred France dans les formes citées ci-dessus privera le Client et le Bénéficiaire de tout recours relatif à des dommages survenus en cours de transport.

Le transfert des risques intervient à la livraison du Cadeau, l'accusé de réception ou document de transport faisant foi. Edenred France ne pourra être tenu pour responsable de tout vol, destruction, falsification ou fraude pouvant intervenir à compter de la livraison du Cadeau. Les cadeaux perdus ou volés à compter de leur livraison ne pourront faire l'objet d'aucun échange ni remboursement.

Conservez votre bon de livraison, il sera indispensable pour le Service après-vente en cas de panne technique.

Attention : La mention « sous réserve de déballage » ou formule similaire n'est pas retenue par les transporteurs et ne pourra donc être utilisée en cas de litige ou réclamation.

QUESTIONS SUR LA GARANTIE – SERVICE APRES-VENTE – UNE RECLAMATION

7. Q : Le cadeau que j'ai commandé est-il garanti ?

R : Tous les produits concernés bénéficient de la garantie du constructeur. En cas de demande d'intervention, vous pouvez contacter notre service après-vente du lundi au vendredi (hors jours fériés) par mail : sav.cadeaux-FR@edenred.com

***Important :** Vous ne devez pas confier la remise en état à un réparateur non agréé par le fabricant. Les produits sous garantie ne pourraient alors pas être pris en charge par les fabricants.*

8. Q : J'aimerais recevoir les bons de garantie des articles que j'ai reçus. Comment dois-je procéder ?

R : Edenred France ne délivre pas de bon de garantie mais gère la garantie technique de vos produits sur une durée équivalente à la garantie du constructeur.

9. Q : Je vous ai envoyé une demande par e-mail à l'adresse sav.cadeaux-FR@edenred.com. Quand pourrai-je avoir une réponse ?

R : Notre délai de réponse est de 48h (jours ouvrés et hors jours fériés).

QUESTIONS SUR MES POINTS

10. Q : Puis-je acheter des points pour compléter ma commande ?

R : Non, les points ne peuvent pas être vendus aux bénéficiaires.

QUESTIONS SUR MES CADEAUX

11. Q : Puis-je commander un cadeau non présenté dans la boutique en ligne ?

R : Seuls les articles présents dans la boutique cadeaux peuvent être livrés. La ou les couleurs proposées ne peuvent pas être modifiées.

12. Q : Je souhaite avoir des informations complémentaires sur un cadeau.

R : Nous sommes à votre écoute du lundi au vendredi (hors jours fériés) par mail : sav.cadeaux-FR@edenred.com.

13. Q : Puis-je modifier ou annuler ma commande ?

R : Non. Une fois votre commande validée, il n'est plus possible de la modifier ou de l'annuler.