

# Aide

## **Commandes**

- Une question sur votre commande ?
- Ma commande peut-elle être annulée ou modifiée ?

## **Parrainage**

- Comment fonctionnent les invitations et les crédits sur Triaaangles ?

## **Paieement**

- Quand suis-je débité de mon achat ?
- Je n'arrive pas à payer sur le site, que faire ?
- Quels sont les modes de paiement acceptés sur Triaaangles ?
- Puis-je acheter en toute sécurité sur Triaaangles ?

## **Livraisons**

- En savoir plus sur la livraison
- Comment suivre mon colis ?
- Dans quels pays puis-je me faire livrer par Triaaangles ?

## **Retours**

- Comment échanger un produit ?
- Comment me faire rembourser un produit ?

## **Mon Compte**

- Que faire si j'oublie mon mot de passe ?
- Comment modifier mes informations personnelles (mail, nom, mdp, etc.) ?
- Comment me désinscrire des newsletters ?
- Mes informations personnelles sont-elles bien protégées ?

## **Commandes**

### ***Une question sur votre commande ?***

Si vous avez une question sur votre commande, veuillez nous contacter :  
contact@trიაangles.fr

### ***Une commande peut-elle être modifiée ou annulée ?***

Aucune modification ou annulation de votre commande ne sera possible une fois le paiement effectué. Notre objectif étant de vous livrer le plus rapidement possible, les commandes sont prises en charge par notre équipe logistique dans l'heure qui suit le passage de commande.

Passé ce délai, vous aurez par ailleurs si vous le souhaitez la possibilité de nous retourner votre commande, dès réception de celle-ci, pour une annulation et un remboursement intégral.

Ce retour doit être effectué dans les 30 jours qui suivent la réception de votre commande. Veuillez noter que seuls les produits en condition parfaite seront remboursés.

## **Paieement**

### ***Quand suis-je débité de mon achat ?***

Si votre carte est en cours de validité et que le paiement est autorisé par votre établissement bancaire, votre achat sera débité immédiatement. Vous recevrez un e-mail de confirmation de commande ainsi qu'un récapitulatif des produits achetés et du mode de paiement utilisé. Si vous rencontrez un problème lors du paiement de votre commande et que celle-ci ne passe pas, merci de contacter votre établissement bancaire afin de résoudre le problème lié à votre carte. Si vous pensez que notre site internet est à l'origine de l'erreur de paiement, n'hésitez pas à nous contacter via le formulaire de contact sur l'onglet : Contact

### ***Je n'arrive pas à payer sur le site, que faire ?***

Il arrive parfois que les informations saisies soient incorrectes. Merci donc de bien vérifier l'adresse de facturation, le code de votre carte, le type de carte utilisé, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de celle-ci.

Si le problème persiste, nous pouvons vous proposer trois solutions :

- Essayer depuis un autre navigateur/ordinateur/réseau
- Essayer de payer par Paypal

### ***Quels sont les modes de paiement acceptés sur Triaaangles ?***

Nous acceptons les paiements par Visa, MasterCard.

### ***Puis-je acheter en toute sécurité sur Triaaangles ?***

Oui, Triaaangles s'engage avec le Crédit Agricole et son système de paiement dédié, à sécuriser vos paiements en ligne. Toutes les pages de paiement sont sécurisées. Par ailleurs, toutes les données que vous entrez sur le site sont immédiatement cryptées et sont envoyées directement sur le site de la banque. Pour toute question relative à la sécurité et la protection de vos informations personnelles, n'hésitez pas à nous contacter.

## **Livraisons**

Pour la France, la livraison coûte entre 4,95€ et 9,90€ selon le poids de votre commande totale. Votre commande sera livrée dans un délai de 15 jours ouvrés (sauf week-ends et jours fériés) à compter de sa validation.

Pendant la période des fêtes, nos délais de livraison peuvent être allongés.

### ***Comment suivre votre colis?***

Pour les commandes depuis la France :

Une fois votre colis en route, vous recevrez un e-mail de confirmation d'expédition avec un lien pour suivre votre colis. Les commandes sont prises en charge par Colissimo La Poste, qui permet un suivi des colis en temps réel. Vous pouvez ainsi à tout moment savoir où se trouve votre colis en consultant le site : <http://www.colissimo.fr/particuliers/home.jsp>. Pour toute question, vous pouvez contacter le service Client Colissimo à l'adresse suivante : <http://www.colissimo.fr/contact/accueilService.do>

- Votre commande pourra être livrée à tout moment de la journée du lundi au vendredi, entre 7 h et 21 h et le samedi, entre 7h et 14h.
- Si vous êtes absent lors de la livraison et que votre colis n'entre pas dans votre boîte aux lettres, Colissimo se réserve le droit de déposer votre colis dans le bureau de Poste le plus proche de chez vous ou à une tierce personne.

Dans quels pays puis-je me faire livrer par Triaaangles ?

Nous livrons actuellement en France. La livraison vers l'international sera bientôt disponible.

## **Retours**

### ***Comment échanger un produit ?***

Si l'article que vous avez acheté ne vous convient pas, vous avez la possibilité de nous le retourner gratuitement dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de votre commande. Veuillez consulter nos CGV pour plus d'informations.

### ***Comment me faire rembourser un produit ?***

Si l'article que vous avez acheté ne vous convient pas, vous avez la possibilité de nous le retourner gratuitement dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de votre commande. Veuillez consulter nos CGV pour plus d'informations.

## **Mon Compte**

### ***Que faire si j'oublie mon mot de passe ?***

Il vous suffit de vous rendre sur la page d'identification de Triaaangles.fr et de cliquer sur "mot de passe oublié ?" Suivez ensuite nos instructions pour réinitialiser celui-ci.

### ***Comment modifier mes informations (email, nom, mot de passe, adresses) ?***

Vous pouvez modifier tous ces paramètres en vous rendant dans "mon compte".

### ***Comment se désinscrire des newsletters ?***

Vous pouvez vous désinscrire de la newsletter via le lien se trouvant en bas de chaque newsletter.

### ***Mes informations personnelles sont-elles bien protégées ?***

La sécurité des informations de nos membres est d'une importance primordiale. Les informations de nos clients ne seront jamais partagées ni vendues à des tiers. Pour toute question relative à la sécurité et la protection de vos informations personnelles, n'hésitez pas à nous contacter.