

## FAQ DE LA BOUTIQUE EN LIGNE :

### **Pourquoi faire confiance à Uni'vert famille pour ma commande ?**

Nous nous engageons à proposer des articles de qualité et respectueux de l'environnement.

Nous essayons également de proposer un maximum de produits fabriqués en France afin de sauvegarder des emplois locaux et de respecter une démarche environnementale globale.

Certaines matières premières ne sont pas disponibles en France, c'est pourquoi nous avons sélectionnés des provenances européennes principalement.

Nous avons à cœur de préserver votre santé et celle de la planète avec des matières, fabrications et transformations éco-responsables !

L'intégralité de la boutique en ligne est testée et approuvée avant commercialisation afin de garantir une qualité maximale.

### **Pourquoi certains articles sont chers ?**

La perception du prix est libre et personnelle bien entendu ! Toutefois, si vous êtes sur notre boutique c'est que vous avez la volonté de réduire vos déchets. Dans cet objectif, nous consommons et jetons moins. Il est donc facile de comprendre qu'un article durable est plus cher que son équivalent jetable. De plus, nous privilégions la fabrication française et les matériaux de qualité qui respectent l'environnement par leur culture, leur transformation par exemple, certaines de nos sélections sont donc plus onéreuses que le made in Asia.

Sur le site, vous pouvez voir les labels de chaque produit, leurs provenances ... « Made in France », « GOTS », ces labels garantissent des conditions de travail respectueuses de l'humain et des matériaux propres pour l'environnement.

Pourquoi devrions nous continuer à consommer un produit ayant fait plusieurs fois le tour de la planète ? peut être fabriqué par des enfants ? dans des conditions douteuses ? avec des matières polluantes ? A vos réflexions 😊

### **Comment sont préparés vos colis ?**

Les articles sont soigneusement emballés, principalement dans du journal. Nous limitons les matières plastiques pour caler l'intérieur du colis.

La majorité de nos produits sont vendus en vrac, sans emballages superflus.

Uni'vert famille tient à réutiliser les cartons de ses partenaires, fournisseurs ou commerçants locaux.

C'est donc tout à fait normal que vos colis indiquent le nom d'une autre enseigne.

Pensez à les réutiliser aussi !

Ps : nous vous écrivons toujours un petit mot sur l'intérieur du carton (pour ne pas rajouter de déchets inutiles), jetez un œil 😊

### **Comment obtenir le code promo pour parents de jumeaux, triplés ou + ?**

Nous vous proposons une remise de -5% à valoir sur la catégorie « Les couches lavables » pour les jeunes parents de jumeaux, triplés, ou +. Afin d'obtenir votre code, merci de prendre contact avec nous et de bien vouloir justifier votre demande.

### **Quel est le délai de traitement des commandes ?**

Les commandes sont traitées généralement sous 24h (48h maximum).

### **Quel est le délai de livraison ?**

Une fois la commande expédiée, vous recevrez généralement votre colis sous 2 à 3 jours ouvrés.

### **Je souhaite annuler, modifier ma commande, est-ce possible ?**

Une fois la commande validée sur le site, il n'est plus possible de la modifier ou de l'annuler. Toutefois, vous bénéficiez d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la livraison de la commande qui s'exercera par **le retour à vos frais** des produits neufs (dans leur emballage d'origine, non portés, non lavés) accompagnés du numéro de commande. Vous trouverez le formulaire de rétractation dans les conditions générales de vente. Il doit être obligatoirement envoyé par mail ou par courrier avant de procéder au retour.

A réception, nous procéderons au remboursement de votre commande.

### **Comment suivre mon colis ?**

Vous recevrez par mail sous 48h, votre numéro de colis Mondial Relay ou Colissimo. Il vous suffit seulement de le reporter sur le site concerné.

### **J'ai reçu ma commande et la taille ne convient pas, que faire ?**

Uni'vert famille s'engage à vous échanger l'article (selon disponibilité), les frais de retour restent à votre charge.

### **Il y a une erreur dans ma commande, que faire ?**

Nous nous sommes trompés dans la commande, alors contactez-nous !



***N'oubliez pas : Ensemble, changeons nos habitudes***

