



# FAQ

## **Comment passer commande ?**

Je choisis l'article de mon choix et je l'ajoute au panier. Pour ajouter un produit au panier, cliquez sur le bouton « ajouter au panier ». Une fois votre produit ajouté au panier, cliquez sur le bouton « mon panier » en haut à droite ou « aller au panier » et cliquez sur « commander »

## **Je n'habite pas au Sénégal pouvez-vous livrer dans mon pays ?**

On est concentré uniquement sur le Sénégal pour le moment, on est en train de se déployer en Afrique (Bénin, Burkina et Guinée) dans les prochains mois.

## **Comment connaître les frais de livraison ?**

Le montant des frais de livraison est indiqué à la fin de votre parcours d'achat. Il fait fonction de votre lieu de livraison, ainsi que du mode de livraison choisi.

## **Lors de la livraison, mon colis a été ouvert et il manque un produit, comment faire ?**

Si vous constatez l'ouverture du colis en présence du livreur, notifiez -le sur le bordereau de transport. Précisez bien le ou les produits manquants, ainsi que les quantités. Contactez ensuite notre service clientèle grâce au formulaire de notre page de contact, une conseillère vous donnera la marche à suivre pour palier à cet incident.

## **À quelle fréquence sont renouvelés vos stocks ?**

Nous renouvelons nos stocks régulièrement pour vous offrir une disponibilité continue de nos produits.



# FAQ

## **J'ai contacté votre service client par mail. Sous quel délai aurais-je une réponse ?**

Nous tentons de répondre à tous vos mails sous 48H. Cependant ce délai peut être allongé lors du lancement de nouvelles collections, périodes de promotions ou des différentes fêtes de fin d'année ou autres.

## **Ai-je la possibilité d'échanger un produit ?**

Si vous souhaitez échanger un produit, contactez notre service clientèle grâce au formulaire de notre page de contact. Une conseillère vous communiquera l'adresse où vous pourrez le renvoyer et émettra un avoir avec lequel vous pourrez commander le produit de votre choix.

## **Comment sera emballée ma commande ?**

Votre commande sera livrée dans un carton d'emballage neutre. Pour tout emballage spécifique veuillez adresser une demande spécifique par email suivante : [supports@sendepense.com](mailto:supports@sendepense.com)

## **Mon paiement est-il sécurisé ?**

Le paiement par carte bancaire ou via PayPal réalisé sur le site est sécurisé. Nous utilisons Stripe Payment avec un serveur ultra sécurisé pour protéger vos données bancaires. Les cartes bleues, Visa Eurocard et Mastercard, sont acceptées. Après la transaction, un mail de confirmation de paiement vous sera envoyé.

## **Je n'ai reçu aucun détail de confirmation de commande?**

Cela peut se produire en raison d'une adresse électronique incorrecte ou d'un filtre anti-spam dans votre boîte de réception. Veuillez SVP vous assurer que votre email est écrit correctement lorsque vous passez votre commande.



# FAQ

## **Je veux changer mon adresse de livraison. Est-ce possible ?**

Si cela vous arrive, merci de nous contacter dès que possible sur notre page Contact. Nous pourrions peut-être encore faire le changement. Cependant, si le produit a déjà été expédié, nous ne pourrions rien faire.

## **Puis-je vous faire confiance ?**

Tout à fait, nous acceptons les paiements via Visa, Mastercard et PayPal, ces leaders mondiaux ne nous laisseraient jamais continuer notre boutique si nous avions un taux de clients insatisfaits importants. Notre boutique en ligne est contrôlée en permanence.

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

Envoyez-nous simplement un e-mail dans l'heure qui suit votre commande et nous annulerons votre commande et réaliserons le remboursement de 100% de la somme sous 14 jours.

## **Disponibilité d'un produit ?**

Malgré toute notre attention pour mettre à jour l'inventaire des produits proposé sur [www.sendepense.com](http://www.sendepense.com), il est possible qu'un produit soit temporairement indisponible. Nous vous encourageons à revenir sur notre boutique en ligne pour consulter régulièrement la disponibilité.