

FOIRE AUX QUESTIONS

DES QUESTIONS ? NOS RÉPONSES... SUR VOTRE F.A.Q !

Cette F.A.Q a pour but de répondre le plus rapidement et le plus simplement possible aux questions que vous vous posez :

- Utilisation du site
- Disponibilités, délais et lieu de livraison
- Réception d'une commande
- Paiement sécurisé

UTILISATION DU SITE EST-CE UN SITE FRANÇAIS ?

Allovitres est une société française dont le siège social est basé à Aix en Provence, les vitrages que nous proposons sont stockés en France dans un dépôt et proviennent à 90% de manufacturiers français.

VOS VITRAGES SONT-ILS NEUFS OU D'OCCASIONS ?

Tous les vitrages proposés sur notre site sont des vitrages neufs.

LES PRIX AFFICHÉS SONT ILS TTC OU HT ?

Tous nos tarifs sont affichés TTC (Toutes Taxes Comprises).

QUEL EST LE MONTANT DES FRAIS DE TRANSPORT ?

La livraison à domicile est gratuite à partir de 150€ TTC d'achat, pour une commande inférieure, il vous sera facturé 25€ TTC.

Allovitres a également mis à votre service des miroiteries partenaires qui acceptent de réceptionner vos vitrages afin que vous puissiez les récupérer dans leurs locaux.

Télécharger la liste des miroiteries partenaires.

MES COORDONNÉES PERSONNELLES SONT ELLES COMMUNIQUÉES À D'AUTRES TIERS ?

Vos informations personnelles restent confidentielles et ne seront divulguées que pour mener à bien votre commande (transporteur ...).

J'AI TROUVÉ MOINS CHER AILLEURS, EST-CE QUE VOUS VOUS ALIGNEZ ?

Nous nous alignons sur simple appel, pour cela il vous suffira juste de mettre les vitrages que vous souhaitez dans votre panier et de nous appeler avant d'effectuer le règlement. Un commercial se chargera de vous modifier le tarif à la baisse. (Le vitrage doit être de même dimension, de mêmes indices et de même référence).

QUE FAIRE SI JE N'AI PAS REÇU MA FACTURE ?

Votre facture vous est envoyée par e-mail dès l'envoi des vitrages, cependant il arrive que cette dernière soit bloquée en "spam", dans ce cas là merci de contacter notre comptabilité. La facture vous sera renvoyée par fax, courrier ou e-mail.

DISPONIBILITÉS, DÉLAIS & LIEUX DE LIVRAISON

QUEL EST EN MOYENNE LE DÉLAI DE LIVRAISON SUR VOTRE SITE ?

Pour la majorité des produits que nous proposons le délai est de 7 à 15 jours, cependant il arrive qu'en fonction de la disponibilité du fabricant ce délai passe à 15/20 jours, dans ce cas précis, cela est indiqué sur le site.

TOUS LES VITRAGES AFFICHÉS SUR LE SITE SONT ILS EN STOCK ?

Tous les produits que vous voyez affichés sur le site sont disponibles.

EST IL POSSIBLE QUE LES VITRAGES QUE J'AI COMMANDÉ NE SOIENT PAS DISPONIBLE ?

En effet dans le cas d'une rupture de fabrication, nous ne sommes pas responsable, il se peut qu'une partie de votre commande ne soit pas disponible. Cependant cela reste relativement rare et nous ne manquerons pas de vous envoyer un mail ou un sms dans les plus brefs délais afin de trouver une solution avantageuse et rapide.

AI-JE UN MOYEN DE SUIVRE MA COMMANDE ?

Oui, nous avons mis à votre disposition dans votre espace client, un suivi de commande, ce dernier vous permettra d'une part de voir si votre commande a été préparée et expédiée et d'autre part de suivre le colis chez le transporteur.

EST CE QUE LES DÉLAIS SONT TOUJOURS RESPECTÉS?

Votre commande est expédiée par transporteur, il peut arriver que cette dernière subisse un léger retard, dans ce cas précis deux solutions: la première est de consulter votre suivi de commande, si ce dernier ne vous apporte pas la réponse souhaitée, alors contactez notre service client Allovitres.com au numéro de téléphone communiqué sur l'e-mail de confirmation de commande (Pensez à vous munir de votre numéro de commande avant tout appel).

QU'EST CE QUE LES MIROITERIES PARTENAIRES AGRÉES ALLOVITRES ?

Ceci est une exclusivité, ces miroiteries sont des partenaires d'Allovitres et vous offrent de nombreux avantages. Ces points bénéficient de tarifs de pose très attractifs et d'un service de qualité:

- * Vous pouvez faire livrer vos vitres directement dans ces miroiteries
- * Le miroitier vous envoie un mail dès réception de vos vitrages pour prendre RDV
- * Vous avez la possibilité de régler la pose directement par chèque aux poseurs
- * Ces poseurs sont spécialisés en miroiterie.
- * Nos Miroitiers partenaires se situent à :
 - Aix en Provence (Miroiterie du Pays d'Aix)

EST-IL POSSIBLE QUE LE TARIF DE POSE INDIQUÉ SUR VOTRE SITE NE SOIT PAS CELUI FACTURÉ AUPRÈS DES MIROITIERS PARTENAIRES ?

Pour les camions de pose Allovitres, les tarifs sont mis à jour de façon journalière. Ces tarifs sont donc fiables et non soumis à erreurs. En revanche pour les partenaires miroitiers de pose, les prix vous sont donnés à titre indicatif et peuvent parfois différer. De fait, les partenaires miroitiers ne nous font pas toujours part d'un éventuel changement de prix de leurs prestations.

A QUEL MOMENT DE LA COMMANDE DOIS-JE CHOISIR MON ADRESSE DE LIVRAISON ?

Lorsque vous aurez choisi et mis au panier vos vitrages (cf FAQ passation de commande), il vous restera 4 étapes pour finaliser votre commande, dans la deuxième étape " adresse de livraison" 3 solutions s'offriront à vous :

- Livraison chez un miroitiers partenaires d'Allovitres le plus proche de chez vous
- Livraison à une toute autre adresse ou chez vous (pour une livraison chez vous cliquez sur "livraison à mon adresse de facturation")

EST-CE QUE VOS PARTENAIRES MIROITIERS ME PRÉVIENNENT LORSQUE MES VITRAGES SONT ARRIVÉS?

Oui, car dès lors que vous désignez l'un de nos partenaires miroitiers, ce dernier reçoit un mail l'informant que vos vitrages vont arriver chez lui. Il a alors consigne de vous prévenir par téléphone ou mail dès que les verres sont en sa possession. Cependant si cela n'est pas fait, merci de contacter le centre 48h/72h après réception de la facture (témoin de l'envoi de vos vitrages).

RÉCEPTION D'UNE COMMANDE

PUIS-JE SAVOIR AVEC PRÉCISION LORSQUE MA COMMANDE VA ÊTRE LIVRÉE ?

Il nous est malheureusement impossible de vous dire par avance l'heure à laquelle le transporteur va vous livrer. Cependant nous vous conseillons de consulter régulièrement votre suivi de commande afin de suivre l'état de votre commande.

LE TRANSPORTEUR S'EST PRÉSENTÉ EN MON ABSENCE, QUE FAIRE POUR RÉCUPÉRER MON COLIS ?

Si le transporteur se présente à l'adresse de livraison et qu'il n'y a personne, ce dernier a pour consigne de laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres. Ainsi, il vous suffira de le recontacter afin qu'il programme une seconde livraison en fonction de ses disponibilités ou éventuellement que vous alliez chercher le colis à son dépôt.

QUE FAIRE SI LE SITE INDIQUE QUE MA COMMANDE EST PARTIE ET QUE JE N'AI RIEN AU BOUT DE 72H ?

Si au bout de 72h et après le départ de votre commande et donc de la réception de la facture votre colis n'est pas livré, vous pourrez contacter notre service logistique afin qu'il gère le problème. Ce service fera les démarches auprès du transporteur afin que vous soyez livré dans les plus brefs délais.

QUE FAIRE SI LA COMMANDE EST INCOMPLÈTE ?

Si le transporteur se présente avec une livraison incomplète, il est impératif d'émettre une réserve auprès de ce dernier, c'est à dire de marquer sur le bon de livraison que vous fait signer le transporteur, le nombre de vitrages réceptionnés ainsi que le nombre de vitrages manquants. Ceci nous permettra de vous livrer au plus vite le reste de la commande.

QUE FAIRE SI LES PRODUITS PRÉSENTÉS PAR LE TRANSPORTEUR NE CORRESPONDENT PAS À CE QUE J'AI COMMANDÉ ?

Cela reste extrêmement rare, mais si le cas se présente, il vous faudra refuser la commande et marquer sur le bon de livraison que vous fait signer le transporteur "erreur de commande". Nous ferons le nécessaire de notre côté pour vous livrer la bonne marchandise dans les meilleurs délais.

PAIEMENT SÉCURISÉ

VOTRE SITE EST IL SÉCURISÉ ?

Oui, la gestion des transactions bancaires de notre site est gérée par la banque "Crédit Mutuel" ce qui assure ainsi un règlement en toute sérénité. Les éléments suivant vous permettent de vérifier que vous vous trouvez (au moment du paiement) sur un site sécurisé :

- Dans la barre d'adresse le "http" devient "https"
- Un cadenas vient s'ajouter en bas de la page de votre navigateur.

QUELS SONT LES DIFFÉRENTS MOYENS DE PAIEMENT SUR VOTRE SITE ?

- Soit par Carte bancaire, en saisissant vos numéros de cartes sur notre site.
- Soit par Paypal, en indiquant simplement votre adresse email et votre mot de passe.
- Soit par chèque, nous vous communiquerons alors au moment du paiement l'adresse à laquelle vous devrez nous envoyer le chèque avec inscrit au dos, votre numéro de commande. Dès réception de ce dernier dans nos locaux et après encaissement nous procéderons à l'expédition de votre commande.

EST-IL POSSIBLE DE RÉGLER EN PLUSIEURS FOIS ?

Notre site ne propose pas pour le moment cette prestation. Aussi notre équipe informatique travaille en ce moment sur ce projet qui devrait voir le jour d'ici peu.

EST-IL POSSIBLE DE RÉGLER AU MOMENT DE LA LIVRAISON (CONTRE REMBOURSEMENT) ?

Non, le paiement est à effectuer au moment de la commande sur notre site internet uniquement.

J'AI ENTRÉ MES NUMÉROS DE CARTE SUR VOTRE SITE ET LA TRANSACTION EST REFUSÉE QUE FAIRE ?

La plupart du temps, il s'agit d'une erreur dans la saisie des numéros, réessayez à nouveau, si l'erreur se confirme alors:

- Essayez si cela est possible d'un autre poste ou avec une autre carte bancaire
- Contactez votre établissement bancaire pour savoir si ce dernier ne bloque pas le règlement
- Optez pour le paiement par chèque
- En dernier recours, appelez le service commercial au 0892 701 113 (34ct/min)