

FAQ

MON COMPTE

J'AI OUBLIE MON IDENTIFIANT ET/OU MON MOT DE PASSE, QUE FAIRE ?

Votre identifiant reste toujours le même, il s'agit de votre adresse électronique. Pour retrouver votre mot de passe, cliquez sur « mon compte » puis sur « mot de passe oublié ». Entrez votre adresse électronique et un nouveau mot de passe vous sera envoyé. Ainsi, vous pourrez accéder à votre compte et si vous le souhaitez, personnaliser votre mot de passe en cliquant sur « mes informations personnelles ».

COMMENT PUIS-JE MODIFIER LES DONNEES DE MON COMPTE PAPAO NC ?

Connectez-vous sur votre espace « mon compte » en vous identifiant à l'aide de votre adresse électronique et de votre mot de passe. Vous pourrez modifier les informations de votre compte en cliquant sur « mes informations personnelles ». Des données telles que votre adresse électronique, votre mot de passe ou votre adresse pourront alors être modifiés.

COMMENT PUIS-JE M'ABONNER OU ME DESABONNER A LA NEWSLETTER ?

Pour vous abonner à la newsletter, il vous suffit de cliquer sur le lien « inscrivez-vous à notre newsletter pour être informé de nos nouveautés » situé sur la page d'accueil. Vous pouvez vous désabonner dans la rubrique « mes informations personnelles » ou en cliquant sur le lien « veuillez me retirer de votre liste de diffusion » situé en bas de chaque newsletter.

COMMENT SONT UTILISEES LES DONNEES PERSONNELLES DE MON COMPTE ?

Les informations de votre compte PAPAO NC ne sont utilisées que dans le cadre de vos relations commerciales avec PAPAO NC. Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent en application de l'article 34 de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978.

MES COMMANDES

COMMENT SAVOIR SI MA COMMANDE A BIEN ÉTÉ VALIDÉE ?

Après avoir validé votre commande et procédé au paiement, une page de confirmation apparaît avec le numéro de votre commande. De plus, un e-mail de confirmation vous sera envoyé à l'adresse électronique enregistrée lors de votre achat. Il s'agit d'un récapitulatif contenant la nature de votre commande : le(s) produit(s), la quantité, le(s) prix, le mode de paiement et l'adresse de livraison.

OU PUIS-JE TROUVER LE DETAIL DE MA COMMANDE ?

Vous pouvez retrouver le détail de votre commande en vous identifiant dans « mon compte » et en cliquant sur la rubrique « suivi de commande ».

J'AIMERAI MODIFIER OU ANNULER MA COMMANDE EN COURS, COMMENT FAIRE ?

Tant que votre commande n'a pas été expédiée, vous pouvez encore demander à modifier ou annuler votre commande en contactant dès que possible notre service client. Du Lundi au Vendredi, de 7h30 à 17h00.

PUIS-JE OFFRIR UN CADEAU EN COMMANDANT SUR LA BOUTIQUE EN LIGNE ? PUIS-JE AJOUTER UN EMBALLAGE CADEAU ET UN MESSAGE ?

Si vous souhaitez offrir un cadeau, il suffit de le préciser au moment de la validation de votre panier. Vous pouvez laisser un message dans l'espace réservé à cet effet et préciser que vous souhaitez un emballage cadeau. Attention, le service d'emballage cadeau n'est valable que pour les objets non volumineux. Les objets volumineux ou encombrants ne peuvent pas bénéficier d'un emballage cadeaux propre.

JE N'AI TOUJOURS PAS REÇU MA COMMANDE, EST-CE NORMAL ?

Tout d'abord, vérifiez que votre commande a bien été validée et que vous avez reçu un e-mail de confirmation. Par la suite, un e-mail vous a été envoyé pour vous avertir du départ en expédition de votre commande. Si au bout de 8 jours vous n'avez toujours rien reçu et qu'aucun avis de passage n'a été déposé dans votre boîte aux lettres, nous vous invitons à contacter le service client.

MON RÈGLEMENT

QUELS SONT LES MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS PAR PAPAO NC ?

- Par virement PAYPAL
- Par chèque (délai de traitement plus loin)
- Par espèce (en Nouvelle Calédonie)
- Par virement bancaire

LE PAIEMENT EN LIGNE EST-IL SECURISÉ ?

Les transactions effectuées sur PAPAO NC sont sécurisées par le système de paiement. Toutes les informations échangées pour traiter le paiement sont cryptées grâce au protocole SSL. Ces données ne peuvent être ni détectées, ni interceptées, ni utilisées par des tiers. Elles ne sont pas conservées sur nos systèmes informatiques.

J'AI PAYE EN LIGNE PAR CB MAIS JE N'AI RECU AUCUN EMAIL DE CONFIRMATION

Si dans les 5 minutes qui suivent la validation de votre paiement par CB vous n'avez toujours pas reçu d'e-mail de confirmation, contactez notre service client.

QUE FAIRE QUAND MON PAIEMENT A ÉTÉ REFUSÉ ?

Votre paiement peut avoir été refusé pour différentes raisons : une erreur dans la saisie de vos coordonnées bancaires, un éventuel seuil qui bloquerait l'autorisation de paiement, etc. Vérifiez tout d'abord ces informations puis essayez de nouveau. Si le problème persiste, nous vous invitons à contacter le service client afin de finaliser votre commande.

MA LIVRAISON

OU PUIS-JE ME FAIRE LIVRER MA COMMANDE ?

PAPAO NC peut livrer votre commande où vous le souhaitez, partout dans le monde.

QUELS SONT LES MODES DE LIVRAISON PRATIQUES ?

Retrait au showroom en Nouvelle Calédonie (Quartier Faubourg Blanchot):

Le retrait de votre commande s'effectue dans le showroom au 5 rue James Cook à Nouméa sur

Livraison standard par OPT :

Les livraisons s'effectuent sous 48h du lundi au vendredi, hors jours fériés. Votre commande vous est remise sans signature à l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande. (adresse personnelle ou en relais)

Livraison en magasin relais en Nouvelle Calédonie:

Les livraisons s'effectuent sous 24h à 48h du lundi au samedi, hors jours fériés. Votre commande est mise à disposition dans le magasin relais sélectionné lors de votre commande. Un email vous sera envoyé pour vous prévenir de la bonne disponibilité de votre colis.

COMMENT PUIS-JE SUIVRE LA LIVRAISON DE MA COMMANDE ?

Vous pouvez suivre votre colis dans votre espace client . Pour un envoi via l'OPT un email avec le numéro de suivi vous sera envoyé à l'adresse électronique enregistrée lors de votre commande. Dans le cas où vous n'auriez pas de numéro de suivi, nous vous invitons à contacter notre service client qui pourra vous renseigner.

MON COLIS EST ENDOMMAGÉ, QUE PUIS-JE FAIRE ?

Si, lors de la réception de votre colis, vous estimez qu'il est légèrement endommagé, vous pouvez accepter le colis et émettre une réserve sur le titre de transport (colis mouillé/ouvert/abîmé, traces de choc, bruit de casse, risque que le produit à l'intérieur du colis soit cassé ou détérioré). Les réserves émises sur le bordereau de livraison seront indispensables pour toute réclamation en cas de produit abîmé.

Si le colis est trop endommagé, vous devez refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison. Nous vous invitons à contacter notre service client le plus rapidement possible.

LES ARTICLES LIVRES NE SONT PAS CONFORMES A MA COMMANDE, COMMENT FAIRE ?

En cas de problème, nous vous invitons à prendre contact le plus rapidement possible avec notre service client pour l'informer de toute anomalie, du lundi au vendredi, de 7h30 à 17h (hors jours fériés) ou par email à contact@papao.nc.

RETOUR ET REMBOURSEMENT

QUE FAIRE SI MON ARTICLE PRESENTE UN DEFAUT ?

PAPAO NC accorde la plus grande attention à la qualité de ses produits. Toutefois, si vous constatez un défaut sur un de nos articles, nous vous invitons à faire constater ce problème dès que possible. Nous vous prions de bien respecter la procédure de retour et d'indiquer le motif du retour. En cas de défaut avéré de notre part, vous aurez la possibilité d'échanger votre article (dans la limite des stocks disponibles) ou de vous faire rembourser. Les frais de retour et de renvoi seront à la charge de PAPAO NC.

PUIS-JE EFFECTUER UN ECHANGE SUR UN ARTICLE ?

Vous pouvez échanger un article en contactant notre service client. Les frais de port et de réexpédition sont à votre charge.

PUIS-JE RETOURNER UN ARTICLE COMMANDE SUR LE SITE QUI NE ME CONVIENT PAS ?

PAPAO NC s'engage à fournir des produits de qualité et à vous donner entière satisfaction. Cependant, vous avez la possibilité de nous retourner n'importe quel article sous un délai de 14 jours conformément à la législation régissant la vente par correspondance en ligne; vous serez intégralement remboursé du prix de l'article concerné. Les articles ne correspondant pas à votre attente doivent nous être retournés à l'état neuf dans leur emballage d'origine. Les frais de port sont à votre charge.

SERVICE CLIENT

COMMENT PUIS-JE CONTACTER LE SERVICE CLIENT ?

Nous vous invitons à contacter le service client en adressant un courriel électronique à contact@papao.nc ou en appelant +687 99 67 53, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h (hors jours fériés) et le samedi de 7h30 à 13h.

QUE PUIS-JE FAIRE SI J'AI UN PROBLEME TECHNIQUE ?

Si vous rencontrez un problème technique ou un dysfonctionnement sur notre site, nous vous invitons à contacter notre service client par un courriel électronique à contact@papao.nc ou en appelant au +687 99 67 53, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h (hors jours fériés). Nous ferons notre maximum pour résoudre le problème le plus rapidement possible.