

FOIRE AUX QUESTIONS

Mon compte

Comment modifier mes informations personnelles ?

Rendez-vous dans la rubrique Mon compte › Modifier mon profil.

Vous pouvez à tout moment apporter des modifications à votre email, votre adresse de livraison ou votre numéro de téléphone.

Comment modifier mon mot de passe ?

Rendez-vous dans la rubrique Mon compte › Mon mot de passe.

J'ai égaré mon mot de passe, que dois-je faire ?

Sur la page de connexion de votre boutique en ligne, cliquez sur « Mot de passe oublié » sous le formulaire de login. Un mail va vous être envoyé avec vos nouveaux identifiants de connexion.

Puis-je sauvegarder différentes adresses de livraison ?

Il est tout à fait possible d'enregistrer plusieurs adresses si vous souhaitez par exemple vous faire livrer au bureau, chez vous ou à l'adresse de votre choix. Pour cela il suffit de vous rendre dans la rubrique Mon compte › Mes adresses. Vous pouvez ajouter ou supprimer autant d'adresses que vous souhaitez.

J'ai une question à propos d'un produit ou pour un tout autre sujet.

Vous pouvez nous écrire en vous rendant sur Mon compte › Contact & SAV et utiliser le formulaire de contact. Un menu déroulant vous permet de choisir le sujet de votre demande. Notre équipe se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30, et vous répondra dans les plus brefs délais.

Commande et livraison

Mon colis n'est pas conforme à ma commande.

Si votre colis est endommagé ou non conforme à sa livraison, nous vous invitons à prendre contact avec le service clients. Nous vous prions d'utiliser le formulaire « Contact & SAV » dans la rubrique « Mon compte », et de sélectionner le sujet concerné pour nous adresser vos réclamations, en mentionnant votre numéro de commande.

Quels prestataires utilisez-vous pour la livraison ?

Nous utilisons Chronopost pour les livraisons en départ de chez nous. Concernant les livraisons directes, l'envoi se fait directement par leur prestataire (Chronopost, DPD ou GLS).

Commande et livraison

Livrez-vous à l'étranger ?

Nous ne livrons pas à l'étranger pour le moment.

Quels sont les délais de livraison ?

Les délais peuvent varier de 3 à 5 jours pour un produit en stock et de 10 à 15 jours pour un produit en commande chez notre fournisseur. Certaines références peuvent donner lieu à un délai plus long, suivant les contraintes de transports, de réapprovisionnement ou de disponibilité. Pour plus de précisions, rendez-vous dans la rubrique [Mon compte](#) › [Contact & SAV](#).

Quels sont les coûts de livraison ?

Tous les frais de port sont inclus.

Seuls les retours ou relivraisons sont à la charge du bénéficiaire.

Puis-je suivre l'état d'avancement de ma commande ?

Vous recevrez un email de suivi pour :

Une commande passée

Une commande en cours de préparation

Une commande expédiée.

Pour suivre le statut de votre commande, rendez-vous sur [Mon compte](#) › [Mes commandes](#), vous retrouvez toutes les informations liées à votre ou vos commande(s). En cliquant sur le détail, vous avez la possibilité de télécharger votre confirmation d'achat.

Puis-je annuler ma commande ?

Vous avez la possibilité d'annuler votre commande sous 24h, en faisant une demande via le formulaire de contact [Mon compte](#) › [Contact & SAV](#) ou en nous appelant au 04 78 17 29 90. Passées les 24h, votre demande ne sera pas traitée.

Je n'ai toujours pas reçu ma commande.

Les délais de livraison peuvent varier selon la disponibilité du produit. Si vous n'avez toujours pas reçu votre commande, merci de nous écrire via le formulaire de contact [Mon compte](#) › [Contact & SAV](#).

J'aimerais modifier l'adresse de livraison de ma commande.

Vous avez la possibilité de modifier l'adresse de livraison de votre commande sous 24h, en faisant une demande via le formulaire de contact [Mon compte](#) › [Contact & SAV](#). Passées les 24h, votre demande ne sera pas traitée, et l'envoi de votre commande s'effectuera à la première adresse.

Retour et remboursement

Comment retourner un article non conforme ou défectueux ?

Vous pouvez nous le signaler via le formulaire « Contact & SAV » dans la rubrique « Mon compte ».

Pour nous retourner un ou plusieurs articles, emballez le produit dans son carton d'origine ou emballez le soigneusement dans un autre carton.

Veillez adresser votre/vos colis et le bon de livraison à :

SAONA Cadeaux Privés
2C Chemin des Cuers
69570 Dardilly

Comment retourner un article volumineux ?

Vous pouvez nous prévenir via le formulaire de contact Mon compte › Contact & SAV.

Nous ferons ensuite intervenir un service technique qui s'occupera de faire un diagnostic chez vous.

Quels sont les modalités de retour ?

Si erreur de notre part : Les frais de retour sont à notre charge. Nous éditons un bon colissimo que l'on envoie au bénéficiaire. Le bon doit être imprimé, collé sur le carton du produit correctement fermé, et envoyé via La Poste à l'adresse figurant en bas de la page 3.

Si c'est un SAV : Nous fournissons une étiquette de SAV, le bénéficiaire l'imprime, la colle sur le carton du produit correctement fermé, et l'envoie via La Poste à l'adresse figurant sur l'étiquette. Les frais d'envoi du SAV sont à la charge du bénéficiaire.

Si le client ne veut plus le produit : Dans le cadre du droit de rétractation du consommateur, le bénéficiaire a 14 jours pour nous renvoyer son colis. Veuillez nous contacter directement via votre compte client › Contact & SAV et utiliser le formulaire de contact pour nous faire part de votre rétractation.

Je n'ai pas obtenu mon remboursement de points.

Vous pouvez nous écrire en vous rendant sur Mon compte › Contact & SAV et utiliser le formulaire de contact.

Nos horaires

Du lundi au vendredi || 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Notre adresse

Saona Cadeaux Privés
2C Chemin des Cuers
69570 Dardilly
04 78 17 29 90