

# Coronavirus : Les réponses à toutes vos questions !

## A quel moment puis-je joindre le service client ?

Pendant cette période particulière, notre service client se réorganise et modifie les horaires du standard téléphonique. Vous pourrez joindre une conseillère du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Nous vous invitons à privilégier vos demandes par mail, une réponse personnalisée vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Si vous souhaitez nous joindre pour passer une commande en dehors de ces horaires, et afin de mieux vous servir, envoyez-nous un mail en nous précisant votre numéro de téléphone, n° de client ou adresse mail et la plage horaire à laquelle vous souhaitez être rappelé entre 9h à 12h et 13h et 19h. Notre service commercial sera ravi de vous recontacter.

## Quels sont les délais de livraison ?

Nous continuons d'assurer l'expédition de vos commandes sous 24h et nos partenaires Mondial Relay, Colissimo, Chronopost se chargent de livrer vos colis le plus rapidement possible, cependant, compte tenu de la situation actuelle, les délais peuvent être rallongés, nous vous demandons un peu de patience.

## Comment garanzissez-vous la sécurité de vos collaborateurs et des colis livrés à domicile ?

L'ensemble des collaborateurs qui peuvent travailler de chez eux assurent leur travail quotidien en home office, afin de limiter les déplacements inutiles.

Pour les collaborateurs travaillant sur notre site, des protocoles stricts de sécurité et d'hygiène sont mis en place pour la préparation de vos colis.

## Les livraisons Colissimo sont-elles remises avec ou contre signature ?

Le service de livraison sans signature est dorénavant et de fait le seul service possible pour une remise à domicile jusqu'à la levée des mesures sanitaires.

Autrement dit, les colis émis avec une étiquette contre signature seront remis en livraison, mais sans recueillir l'émargement du destinataire.

## Quelles sont les modalités de retour ?

Nous avons prolongés de manière exceptionnelle les délais de retour durant les périodes de barrières sanitaires imposées. Nous vous invitons à enregistrer au préalable votre demande de retour par le biais de Mondial Relay ou d'un transporteur de votre choix sur votre compte client rubrique « [mes retours](#) ».