

# Aide - FAQ

1. [Catalogue](#)
2. [Livraison](#)
3. [Magasins](#)
4. [Panier d'achat](#)
5. [Commande](#)
6. [Compte client](#)
7. [Paiement](#)
8. [Professionnels](#)

## 1 Catalogue

### 1.1 Possédez-vous un catalogue papier ?

Non, nous n'avons pas de catalogue papier actuellement.

## 2 Livraison

### 2.1 Livrez-vous hors de France ?

Oui, nous livrons dans les DOM-TOM et en Europe.

### 2.2 Quels sont les frais d'expédition ?

Les frais d'expéditions, sont automatiquement calculé, lorsque vous sélectionnez le lieu de livraison (Pays, Région, Ville...)

### 2.3 Proposez-vous une livraison express ?

Oui, nous proposons le service de livraison Chronopost pour la France métropolitaine (hors Corse). Ce service garantie une livraison en 24h sur la France (livraison le lendemain avant 13h).

Attention, les délais de livraison, n'inclus pas les délais de préparation de votre commande.

### 2.4 Quels sont vos délais de livraison ?

Pour la France, les délais de livraison sont de 24h en Chronopost et 48h à 72h en Colissimo. Pour l'Europe, livraison en 2 à 5 jours\*. Pour les DOM-TOM, livraison en 5 à 7 jours\*.

\*: attention, délais indicatifs non garantis

## 3 Magasins

### **3.1 Comment trouver un magasin proche de chez moi ?**

Nous n'avons qu'un magasin situé à Arthon en Retz (Loire Atlantique), ZA du Butai, 44320. Axe Nantes / Pornic. Vous pouvez choisir de récupérer votre commande au magasin, ainsi les frais de ports sont gratuits

## **4 Panier d'achat**

### **4.1 Je possède un code promotionnel, comment l'utiliser ?**

Il vous suffit d'indiquer votre code promotionnel au niveau du panier d'achat avant sa validation pour qu'il soit pris en compte.

## **5 Commande**

### **5.1 Si j'ai un problème avec ma commande, puis-je vous la retourner ?**

Oui, conformément à nos [Conditions générales de vente](#), vous disposez de 7 jours à partir de la réception de votre commande pour procéder au retour du produit auprès du service clients. **Afin de nous permettre d'identifier les produits retournés, nous vous demandons de bien vouloir signaler au préalable tout retour de produits auprès du service client.**

### **5.2 Comment savoir où en est ma commande ?**

Vous pouvez suivre la préparation de votre commande directement depuis votre [Compte client](#) en sélectionnant "Suivi de commandes". Notez qu'il faut attendre quelques minutes pour voir apparaître votre commande dans le suivi après votre paiement.

### **5.3 Ma commande n'est pas encore expédiée, puis-je l'annuler ou changer un produit ?**

Veillez prendre contact le plus rapidement possible avec notre [service clients](#) pour demander la modification de votre commande. N'oubliez pas de spécifier le numéro de votre commande dans votre correspondance. A partir du moment où votre commande est en état "en préparation", nous ne pouvons pas garantir la prise en compte de votre demande avant son expédition.

### **5.4 Ma commande est expédiée, mais n'est pas arrivée, que dois-je faire ?**

En premier lieu, il faut vérifier le suivi du colis et attendre le délai normal de livraison maximal (voir la rubrique "[Livraison](#)"). Si le suivi n'est pas disponible, merci de prendre contact avec notre [service clients](#) ([contact@auquanuatic.fr](mailto:contact@auquanuatic.fr)) pour obtenir plus de renseignements ou poser une réclamation auprès de La Poste. N'oubliez pas de spécifier le numéro de votre commande dans votre correspondance.

### **5.5 Je viens de recevoir mon colis, et un produit est endommagé, que dois-je faire ?**

Attention, si le colis vous est parvenu endommagé, il est obligatoire de noter des réserves lors de sa prise en charge. Veuillez prendre contact avec notre service SAV (sav@aquanautic.fr) pour déclarer le produit endommagé. Nous vous demanderons quelques informations afin de traiter la garantie.

### **5.6 Je viens de recevoir mon colis, et un produit est manquant, que dois-je faire ?**

Veuillez prendre contact avec notre service SAV (sav@aquanautic.fr) pour déclarer le produit manquant. Après vérification, nous pourrions procéder à l'envoi du produit manquant. N'oubliez pas de spécifier le numéro de votre commande dans votre correspondance.

### **5.7 Je viens de recevoir mon colis, et un produit n'est pas conforme à ma commande, que dois-je faire ?**

Veuillez prendre contact avec notre service SAV pour déclarer l'erreur de produit livré. Après vérification, nous vous ferons parvenir un bordereau de retour pré-payé pour nous retourner le produit non conforme. Dès sa réception et après contrôle de l'intégrité du produit retourné, nous procéderons dans les plus brefs délais à l'échange du produit. N'oubliez pas de spécifier le numéro de votre commande dans votre correspondance.

## **6 Compte client**

### **6.1 Je n'arrive pas à créer mon compte client; le site me dit que mes identifiants ont déjà été utilisés, que puis-je faire ?**

En premier lieu, vérifiez que vous avez correctement renseigné votre email. Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en recevoir un nouveau par email en cliquant sur "Mot de passe oublié ?" sur la page d'identification. Il vous sera alors possible de le changer dans votre compte client. Si le problème persiste, merci de prendre contact avec notre [webmaster](#).

### **6.2 J'ai perdu mon mot de passe, comment le retrouver ?**

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en recevoir un nouveau par email en cliquant sur "Mot de passe oublié ?" sur la page d'identification. Il vous sera alors possible de le changer dans votre compte client.

### **6.3 J'ai perdu mon "login", comment le retrouver ?**

Votre login est votre adresse email. Si toutefois vous ne trouvez pas l'adresse email que vous avez utilisée, vous pouvez prendre contact avec votre magasin AD qui pourra faire une recherche pour vous.

## **7 Paiement**

### **7.1 Effectuez-vous des envois en contre-remboursement ?**

Nous ne proposons pas cette option pour le moment.

## **8 Professionnels**

Nous travaillons avec les professionnels. Vous pouvez ouvrir un compte pro chez nous, et ainsi bénéficier de tarifs préférentiels.