



LE COMPTE

Comment créer son compte ?

Pour créer votre compte, il vous faut :

1. Cliquer sur « Connexion ».
2. Sur la page d'identification, cliquer sur « Créer mon compte » et renseignez vos informations personnelles.

Pour que votre mot de passe soit valide, il doit comporter au moins une lettre minuscule, une majuscule, un chiffre, un caractère spécial et 8 caractères minimum.

3. Accepter les conditions et cliquer sur « Je crée mon compte » afin de compléter votre compte. Vous recevrez un email de confirmation de création de compte. Vos identifiants sont nécessaires pour vous identifier et effectuer une commande en toute sécurité sur notre e-boutique.

Comment se connecter à son compte ?

Pour vous connecter à votre compte, il vous faut :

1. Cliquer sur « CONNEXION », dans le bandeau en haut à droite.
2. Sur la page d'identification, renseigner votre adresse email et le mot de passe que vous avez choisi lors de votre inscription.
3. Cliquez sur « Connexion » pour accéder à votre compte. Si vous ne vous déconnectez pas volontairement de votre session, vous resterez connecté par défaut.

Comment modifier ses informations personnelles ?

Pour modifier vos informations personnelles : adresses de livraison, mot de passe... Vous devez vous connecter à votre compte et cliquer sur « Informations personnelles ».

Pour modifier vos adresses de livraison(s) et/ou de facturation(s), vous devez cliquer sur « Mes adresses », sélectionner l'adresse en question et cliquer sur « Modifier ».

Pour modifier votre mot de passe, il vous suffit de vous rendre dans votre compte, dans « Informations personnelles », de cliquer sur « Mot de passe » dans le menu, puis de saisir votre mot de passe actuel et le nouveau dans l'espace dédié, en respectant les exigences.

Comment changer ou retrouver votre mot de passe ?

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur « Mot de passe oublié » lorsque vous êtes sur la page de connexion. Après saisie de votre adresse mail, vous recevrez ainsi un lien de réinitialisation de votre mot de passe.

Pour modifier simplement votre mot de passe une fois connecté, il vous suffit de vous rendre dans votre compte, dans « Informations personnelles », de cliquer sur « Mot de passe » dans le menu, puis de saisir votre mot de passe actuel et le nouveau dans l'espace dédié, en respectant les exigences.



LES PRODUITS

Comment connaître la disponibilité d'un produit ou un futur réassort ?

Lorsqu'un article est momentanément indisponible sur notre e-boutique, la fiche produit est visible mais les prix sont grisés et les déclinaisons (tailles, couleurs) ne peuvent être sélectionnées. Cela signifie que le produit est en rupture de stock. Afin d'être informé du retour en stock de ce dernier, vous pouvez renseigner votre adresse mail dans le champ prévu à cet effet et cliquer sur « M'informer du réassort ».

Comment faire si un produit présente un défaut ?

Nous vous invitons à contacter notre Service Client via le formulaire de contact en joignant si possible une photo de l'article en question avec une note explicative du défaut relevé.

Nous vous recontacterons par la suite pour vous donner la procédure à suivre.

Comment entretenir les produits ?

Les conseils d'entretien figurent généralement sur les étiquettes des produits. Nous vous recommandons de respecter strictement ces instructions.

Si vous ne respectez pas ces instructions et que votre produit est endommagé, le modèle ne pourra pas être considéré comme défectueux et vous n'aurez aucun recours.

Vous trouverez ci-dessous la signification des pictogrammes d'entretien :



Lavage en machine autorisé. Le chiffre dans le bac indique la température maximale de lavage.



Sèche-linge autorisé.



Nettoyage à sec autorisé.



Le trait dessous indique qu'un traitement ménagéant s'impose (linge fin, fragile).



Sèche-linge autorisé uniquement avec chaleur modérée.



Nettoyage à sec interdit.



Lavage à la main uniquement. Ne pas dépasser 40°.



Sèche-linge interdit.



Repassage doux (110°).



Lavage interdit. Le vêtement ne peut être nettoyé qu'à sec.



Séchage à plat.



Repassage moyen (150°).



Chlore est permis après dilution à l'eau froide.



Repasser immédiatement après lavage.



Repassage chaud (200°).



Chlore interdit.



Séchage sur cintre.



Repassage interdit.



LES COMMANDES

Comment faire si l'article souhaité ne s'ajoute pas au panier ?

Si vous ne parvenez pas à ajouter l'article que vous souhaitez dans le panier, veuillez vérifier qu'il soit toujours disponible : si un point rouge suivi de la mention « Indisponible » apparaît, cela signifie que cette taille n'est plus en stock, vous ne pouvez donc pas ajouter l'article à votre panier.

Comment modifier ou annuler sa commande ?

Pour des raisons techniques, il n'est malheureusement pas possible de modifier ou annuler votre commande une fois la commande validée.

Comment faire si aucun email de confirmation n'a été reçu ?

Nous vous invitons, premièrement, à vérifier l'intégralité de votre boîte de réception, vos courriers indésirables et vos spams. Si vous ne retrouvez pas l'email de confirmation, vous pouvez vérifier si la commande apparaît dans votre compte. Si elle n'apparaît toujours pas, n'hésitez pas à contacter notre Service Client.



LE PAIEMENT

Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

Le Stade Toulousain a confié son système de paiement à 3D Secure, dispositif spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne.

Quels sont les moyens de paiement autorisés ?

Vous pouvez régler votre commande par carte bancaire (à savoir par carte bleue, carte VISA, Eurocard, Mastercard et American Express). Les paiements par cartes électroniques prépayées et anonymes sont refusés.

Vous pouvez également envoyer un chèque identique au montant de votre commande, à l'ordre de : *Boutique Stade Toulousain Rugby*.

Votre chèque devra être envoyé à l'adresse suivante :

Boutique Ernest Wallon
SAV e-commerce
114 rue des Troènes
31200 Toulouse

À quel moment le compte est débité ?

Le débit de votre carte bancaire est effectué dès la validation de votre commande. Pour un règlement par chèque, le débit est effectué dès l'encaissement.

Comment régler avec un avoir ou une carte cadeau ?

Pour passer une commande en bénéficiant d'une carte cadeau ou d'un avoir, il vous faut passer commande par téléphone auprès de notre Service Client.

Si votre carte cadeau ou avoir ne couvre pas tout le montant de votre commande, un autre moyen de paiement vous sera demandé : carte bancaire ou chèque.



LA LIVRAISON

Quels sont les modes de livraison disponibles ?

Pour les livraisons en France Métropolitaine, vous pouvez sélectionner :

- la livraison Colissimo à domicile sans signature
- la livraison Colissimo en relais pickup
- la livraison Colissimo dans un bureau de poste
- la livraison Chronopost à domicile
- la livraison Chronopost express sur rendez-vous
- le retrait en magasin: Boutique Ernest Wallon, 114 rue des Troènes, 31200 Toulouse

Les livraisons sont effectuées par les services Colissimo ou Chronopost.

Les livraisons en Europe se font en Colissimo international. Les livraisons à l'International se font en Chronopost.

Quels sont les prix des modes de livraison disponibles ?

COLISSIMO

France Métropolitaine :

- À domicile (sans signature) : 2,90 €
- En point relais : 2,90 €
- À la poste : 4,90 €

Étranger :

- Europe : 15,90 €
- Outre-mer : 22,90 €
- Autres pays : 27,90 €

CHRONOPOST

Chronopost classique :

- France Métropolitaine : 13,90 €
- Europe : 23,90 €
- Outre-mer : 35,90 €
- Autres pays : 35,90 €

Chronopost Express :

- France Métropolitaine : 17,90 €
- Europe : 25,90 €
- Outre-mer : 39,90 €
- Autres pays : 39,90 €

Les frais de port seront offerts à partir de 120 € d'achat TTC sur le site de la Boutique officielle du Stade Toulousain, uniquement pour la France Métropolitaine et l'Europe.

Quels sont les zones de livraison disponibles ?

Nous livrons :

- France métropolitaine et la Corse.
- Outre-Mer : Guyane française, Guadeloupe, La Réunion, Martinique, Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Wallis-et-Futuna.
- Zone Europe : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

•Autres pays du monde: ALGERIE, ANDORRE, ARABIE SAOUDITE, ARGENTINE, ARMÉNIE, AUSTRALIE, BOLIVIE, BRÉSIL, CAMBODGE, CANADA, CHILI, CHINE, COLOMBIE, COSTA RICA, CUBA, DOMINICAINE, RÉPUBLIQUE, ÉQUATEUR, ÉTATS-UNIS, GÉORGIE, GUATEMALA, HONDURAS, HONG-KONG, INDE, INDONÉSIE, ISLANDE, ISRAËL, JAMAÏQUE, JAPON, LIECHTENSTEIN, LUXEMBOURG, MALAISIE, MALDIVES, MAROC, MAURICE, MAYOTTE, MEXIQUE, MONTÉNÉGRO, NÉPAL, NICARAGUA, NOUVELLE-ZÉLANDE, PANAMA, PARAGUAY, PÉROU, PHILIPPINES, PORTO RICO, QATAR, RUSSIE, RWANDA, SAINT-BARTHÉLEMY, SAINTE-HÉLÈNE, SAINTE-LUCIE, SAINT-MARIN, SAINT-MARTIN, SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON, SAINT-SIÈGE (ÉTAT DE LA CITÉ DU VATICAN), SERBIE, SINGAPOUR, SRI LANKA, SUISSE, TAÏWAN, PROVINCE DE CHINE, TCHÈQUE, RÉPUBLIQUE, THAÏLANDE, TUNISIE.

Quels sont les délais de livraison ?

Le délai de livraison est de 30 jours maximum à compter du jour suivant la commande (sauf situation particulière indiquée au client avant la passation de la commande avec une fourchette estimative de délai de livraison) sous réserve du paiement complet du prix.

Pour toute commande Chronopost passée avant 10h, du lundi au vendredi, la livraison est programmée au lendemain avant 13h. Les commandes passées du vendredi 10h au lundi 10h sont livrées le mardi suivant avant 13h. Cette option de livraison est valable uniquement sur les commandes à livrer en France métropolitaine.

Les délais de livraison ne pourront être assurés en cas de force majeure.

Pour les commandes comportant des articles à personnaliser, un délai maximal supplémentaire de préparation de 4 jours sera à prendre en compte. S'agissant des produits en pré-commande ou en rupture de stock, le délai de livraison court à compter de la date de disponibilité des produits.

Est-ce possible de modifier son adresse de livraison après la validation de la commande ?

Pour des raisons techniques, il n'est malheureusement pas possible de modifier votre adresse de livraison une fois la commande validée.

Comment suivre son colis ?

Dans l'email de confirmation de commande, vous avez un numéro de suivi et un lien qui vous redirige vers le site du transporteur afin de localiser votre colis. Vous pouvez également suivre votre commande directement sur votre compte dans la rubrique « Mes commandes ». En vous cliquant sur le numéro de commande correspondant, vous accéderez directement au numéro de suivi de colis du transporteur.

Comment faire lorsque le colis n'a toujours pas été livré ?

Dans un premier temps, vous pouvez vérifier l'acheminement de votre commande grâce au numéro de colis suivi qui se trouve dans l'email de confirmation ou sur votre compte. Par la suite, nous vous invitons à vous rapprocher de votre poste pour connaître la localisation de votre colis.

Si vous n'obtenez pas de réponse, n'hésitez pas à vous rapprocher de notre Service Client avec votre numéro de commande et votre numéro de suivi.

À noter que la boutique officielle du Stade Toulousain ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de retard et/ou de non livraison du fait de l'adresse indiquée par le client.



LES RETOURS

Les articles retournés doivent être non portés, non retouchés, non lavés, rendus dans leur emballage d'origine non détérioré et portant leurs étiquettes d'origine. Les produits qui seraient retournés, notamment incomplets, abîmés, portés ou salis ne seront pas repris.

Quel est le délai maximum de retour ?

Vous disposez d'un délai de 14 jours pour retourner votre article, à compter de la date de réception du colis. Les conditions de retour restent inchangées pendant les opérations commerciales. Passé ce délai, la boutique officielle du Stade Toulousain s'octroie le droit de refuser le retour.

Comment retourner un colis ?

Vous disposez de 2 solutions pour retourner vos produits :

Avec la poste, renvoyez votre colis contenant vos produits à l'adresse suivante :

Boutique Ernest Wallon
SAV e-commerce
114 rue des Troènes
31200 Toulouse

Rendez-vous dans nos boutiques :

- Boutique Ernest Wallon
114 rue des Troènes
31200 Toulouse
- Boutique Centre Ville
75 rue Alsace Lorraine
31000 Toulouse

Votre retour devra impérativement respecter toutes les conditions ci-dessous.

Lors d'un retour par courrier pour un échange, il est important de spécifier la raison de votre retour ainsi que votre souhait quant à celui-ci. Il vous faudra également dans ce cas, joindre un chèque de 2,90 € pour les frais de transport.

Quelles sont les conditions de retour ?

Les articles retournés doivent être non portés, non retouchés, non lavés, rendus dans leur emballage d'origine non détérioré et portant leurs étiquettes d'origine. Les produits qui seraient retournés, notamment incomplets, abîmés, portés ou salis ne seront pas repris.

En cas de rétractation ou de non-conformité, les produits doivent être renvoyés par le client, dans un délai de 14 jours francs à compter de la réception de la commande dans leur emballage d'origine, ni endommagés ni détériorés, complets, propres et non portés, accompagnés de la facture d'origine et des motifs de la non-conformité le cas échéant.

En cas de non-respect de ces conditions, les articles ne seront ni remboursés ni échangés.

Sera notamment refusé et ne donnera donc pas lieu à échange ou remboursement tout article retourné endommagé, abîmé, incomplet ou sali et qui n'aurait pas fait l'objet de remarques ou de réserves expressees écrites par le client dès son retrait ou sa réception lors de sa livraison par le transporteur.

Quel est le délai de traitement de mon retour ?

Après réception de votre colis dans nos entrepôts, le Service Clientèle dispose de 14 jours pour traiter votre retour, hors évènements spéciaux.

Les frais de retours sont-ils remboursés ?

Sauf cas particulier, les frais de retour sont à la charge du client.

CONTACTEZ-NOUS

Si vous n'avez pas trouvé les réponses à nos questions, n'hésitez pas à contacter notre Service Client via le formulaire de contact disponible sur le site ou directement par téléphone au **05 34 422 418**.