

# FAQ

## 1 - Commandes

### 1. Comment puis-je commander ?

Vous avez repéré l'article qu'il vous fallait mais ne saviez comment le commander ? Voici la démarche vous permettant de valider votre commande.

Il vous suffit de créer un compte client. Ensuite vous n'avez plus qu'à ajouter vos produits dans le panier.

La création de ce compte est indispensable pour pouvoir commander sur notre site internet.

Grâce aux données renseignées, il nous sera possible d'effectuer une livraison dans les meilleures conditions.

Le numéro de téléphone n'est pas obligatoire mais nécessaire. Cela permet à la société de livraison de rentrer directement avec vous si ces derniers ont besoin de renseignements complémentaires pour pouvoir vous livrer.

Besoin d'aide ? N'hésitez pas à nous contacter !

À

### 2. Je souhaite connaître l'avancement de ma commande ?

Vous pouvez consulter l'avancement de votre commande en vous connectant à votre compte client.

Pour tous renseignements complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter

À

### 3. Je ne souhaite pas payer en CB, comment puis je commander ?

Vous avez la possibilité de régler votre transaction avec un autre moyen de paiement que la Carte Bancaire. Vous avez la possibilité de régler votre commande par chèque ou virement .

A savoir que la transaction est sécurisée et cryptée. Celle-ci se déroule directement sur le site de notre banque et bénéficie des dernières technologies en terme de sécurité.

À

### 4. Je souhaite modifier ma commande, est ce possible ?

Notre service d'envoi traite au plus vite les commandes reçues. Les modifications de commandes sont tout de même

possibles. Merci de contacter notre service d'envoi, à l'adresse mail suivante : , le plus vite possible.

À

## 2 - Livraisons

1. À À À À À À Quels sont les délais de livraison ?

Nous nous efforçons de maintenir notre site internet 7 jours. La majorité des produits en ligne sont disponibles. Certains produits sont disponibles uniquement sur commande. Ces produits sont repérables grâce à la mention inscrite sur la fiche de vente : « À Dispo Nous Consulter À ».

En règle générale, un colis est livré en France Métropolitaine en 48h Ouvrés.

La société Chronopost, quand elle, promet une livraison sous 24h ouvrés avec livraison le samedi matin possible.

Ces délais sont donnés à titre indicatif, la livraison peut être retardée en cas d'intempéries.

2. À À À À À À J'ai été absent lors de la livraison, comment puis-je faire pour récupérer mon colis ?

Le livreur a dû déposer dans votre boîte aux lettres un avis de passage indiquant le numéro de colis, le lieu où il trouve le colis ainsi que le numéro à contacter en cas de souci. Il vous suffit de vous munir de cet avis de passage et de vous rendre au centre de dépôt de la société avec votre carte d'identité.

À

3. À À À À À À Je ne souhaite pas de livraison. Puis je venir chercher ma commande en main propre ?

Oui bien sûr, le retrait sur place est possible. Malgré notre spécialité en VPC (structure en entreprise et non en boutique), nous livrons notre clientèle sur place.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- À À À À À À À À Passer commande sur notre site et valider l'option de livraison « À Retrait sur Place À » ; Vous avez de payer votre commande au moment de la livraison.

- À À À À À À À À Nous contacter pour réserver votre commande, nous fixons ainsi un rendez vous de manière que vous puissiez retirer votre commande

Attention, les moyens de paiement acceptés sur place sont le chèque ou bien les espèces.

À

4. À À À Montant des Frais d'envoi

---

À

Il vous suffit pour connaître le montant des coûts d'expédition pour votre commande, de sélectionner les produits que vous souhaitez sur notre site [www.cr2v.com](http://www.cr2v.com), le coût est automatiquement calculé par le site et indiqué aux clients.

À

Colis

1-À À À À À Mon colis est endommagé, que faut-il faire ?

Lors de la livraison, il est impératif de vérifier l'état de votre colis. Celui-ci doit arriver en bon état.

Tout colis arrivant abîmé, ouvert, rescotté, mouillé etc. doit être refusé ou dans le pire des cas en remettant des photos précises et détaillées.

Attention, tout bordereau signé vaut comme acceptation que le colis est en bon état, à n'importe quel moment. Aucune réclamation ne sera possible après signature.

Des recommandations de livraison vous seront transmises lors de l'expédition de votre colis.

Merci de contacter notre service d'envoi dans les 24h suivant la réception.

2-À À À À À Mon colis est incomplet.

Si votre colis ne présentait aucuns dommages lors de la livraison et que vous constatez tout de même un manque, merci de contacter notre service d'envoi.

Pour plus de rapidité, pensez à inscrire votre numéro de commande.

À

Nous Contacter

Pour contacter le service client de CR2V il suffit de vous rendre sur cette page. A savoir que nous donnons la priorité aux contacts par mail pour la rapidité du traitement et la gestion d'un maximum de questions et ainsi de satisfaire un maximum de demandes de nos clients. En effet les appels sont très nombreux ainsi que les mails, ainsi ce sont plus de 99% des demandes qui peuvent être solutionnées par messagerie électronique. Pensez à utiliser avant tout à l'utiliser vous obtiendrez une réponse plus rapide et plus précise. L'augmentation de personnel en vue d'augmenter la gestion des appels téléphoniques entraînerait une augmentation des charges et donc ainsi une augmentation de nos tarifs ! C'est

---

pourquoi nous priorisons ce système afin de vous garantir toujours les meilleurs tarifs pour l'achat de votre vélo et des composants vélos.

 

 

  savoir que nous donnons la priorité aux contacts par mail pour la rapidité du traitement et la gestion d'un maximum de questions et ainsi de satisfaire un maximum de demandes de nos clients. En effet les appels sont très nombreux ainsi que les mails, ainsi ce sont plus de 99% des demandes qui peuvent être solutionnées par messagerie électronique. Pensez à utiliser avant tout à l'utiliser vous obtiendrez une réponse plus rapide et plus précise. L'augmentation de personnel en vue d'augmenter la gestion des appels téléphoniques entraînerait une augmentation des charges et donc ainsi une augmentation de nos tarifs ! C'est pourquoi nous priorisons ce système afin de vous garantir toujours les meilleurs tarifs pour l'achat de votre vélo et des composants vélos.à

 