COMMANDES

Articles related to orders

- Codes promotionnels et coupons
- Un problème avec un coupon, un code promo ou un avoir ne fonctionne pas ?
- Votre commande est en retard ?
- Clearpay
- Votre panier et votre commande
- Codes promotionnels, crédits et chèques cadeaux
- E-mails de confirmation de commande et de notification d'expédition
- Date de livraison estimée

Codes promotionnels et coupons

Nous proposons de nombreuses offres et soldes sur des articles tout au long de l'année, et la plupart d'entre elles nécessitent un code promotionnel. Vous trouverez ci-dessous quelques conseils généraux sur l'utilisation des codes promotionnels.

- C'est une bonne idée de noter le code promotionnel lorsque vous le voyez ou de l'enregistrer dans votre presse-papiers pour ne pas avoir à le chercher lors du paiement.
- La plupart des codes promotionnels ne peuvent pas être utilisés avec d'autres. Voir les détails dans la page OFFRES (le lien est en haut à droite de votre page d'accueil en texte rouge) ou l'e-mail que vous avez reçu à propos de l'offre.
- L'expédition n'est normalement pas incluse. Parfois, nous vous surprendrons avec des offres qui incluent également la livraison.
- La plupart des codes promotionnels s'appliquent uniquement aux commandes par correspondance.
- Les codes promotionnels peuvent être disponibles ou limités aux achats sur le site Web, ou dans nos applications mobiles, ou les deux.

Pour utiliser votre code promotionnel :

1. Créez le produit ou la commande d'impression associé à l'offre et ajoutez-le à votre panier.
2. Cliquez sur l'icône du panier.
3. Au bas de la page de votre panier, entrez le code dans la case Code promotionnel. Assurez-vous d'utiliser l'orthographe exacte du code, sinon cela ne fonctionnera pas.
4. Appuyez ou cliquez sur APPLIQUER pour voir le nouveau prix réduit
5. Facultatif : vous pouvez cliquer sur le lien Supprimer si vous choisissez d'utiliser un autre code promotionnel ou un crédit pour le produit.

Un problème avec un coupon, un code promo ou un avoir ne fonctionne pas ?

Si votre coupon ou votre code promotionnel ne fonctionne pas, nous nous en excusons, mais veuillez vous assurer que le code est correctement orthographié et que vous respectez les conditions générales de la promotion. Habituellement, un seul code promo par commande est accepté, donc sauf mention dans les termes et conditions, cela pourrait être le problème.

Lorsqu'un code est accepté, vous devriez voir la remise et les économies en texte vert

Après avoir vérifié l'orthographe et les termes de votre code, s'il n'est toujours pas accepté ou n'affiche pas de réduction, veuillez nous contacter dès que possible via le chat sur le lien ci-dessous afin que nous puissions résoudre le problème pour vous. Nous apprécions votre aide et votre patience. De même, si vous avez un crédit pour un produit, et qu'il n'apparaît pas automatiquement ou ne s'applique pas correctement dans le panier, veuillez nous contacter.

Trouver les termes et conditions d'une promotion

Les termes et conditions des promotions sont affichés sur le site Web et/ou un e-mail promotionnel que vous avez pu recevoir. Pour les consulter sur le site Web :

1. Cliquez sur le lien OFFRES en haut de la plupart des pages

2. Lorsque la page s'ouvre, accédez à l'offre qui vous intéresse, puis cliquez sur le lien "Afficher les conditions générales" juste en dessous de l'offre.

Votre commande est en retard ?

Nous sommes vraiment désolés si votre commande arrive en retard. Si nécessaire, vous pouvez nous contacter, mais nous vous demandons de vérifier d'abord vos informations de suivi. Si le suivi montre que votre commande arrivera dans un jour ou deux, nous vous demandons d'attendre qu'elle arrive. Dans le cas où nous aurions besoin de remplacer votre commande, la commande serait soumise à des délais d'exécution normaux et pourrait arriver plus tard que votre date de livraison estimée d'origine.

Clearpay

Clearpay est une option de paiement sans intérêt qui vous donne la possibilité de faire des achats maintenant et de les payer en quatre versements, effectués toutes les 2 semaines.

Comment fonctionne Clearpay?

- Au paiement, vous pouvez choisir de créer un compte avec Clearpay ou de vous connecter avec les détails de votre compte existant.
- Clearpay permet de diviser un achat en 4 paiements sans intérêt.
- Les commandes sont toujours traitées immédiatement, vous n'avez pas à attendre que tous les paiements soient effectués.

Admissibilité de la Commande

- Votre commande doit être comprise entre 1 € et 800 € pour pouvoir bénéficier de Clearpay.
- Les limites de dépenses pré-approuvées peuvent varier pour les nouveaux utilisateurs et les nouveaux utilisateurs de Clearpay.
- Les limites de crédit peuvent augmenter au fil du temps à mesure que le service est utilisé et que les paiements sont effectués à temps.
- Tous les articles de votre panier doivent être éligibles aux versements avec Clearpay.
- Si vous souhaitez plus de détails sur votre éligibilité, vous pouvez contacter le support client Clearpay via leur page d'aide : https://help.clearpay.com/hc/fr-fr

Comment utiliser Clearpay ?

- À la caisse de Snapfish, choisissez Clearpay comme mode de paiement.
- Enregistrez-vous ou créez un compte Clearpay directement depuis le panier Snapfish à l'aide de la fenêtre contextuelle.
- La fenêtre contextuelle vous invitera à fournir les détails du paiement (Visa, Mastercard ou AMEX).
- Si vous avez déjà utilisé Clearpay, connectez-vous simplement à votre compte Clearpay et finalisez votre commande - c'est aussi simple que cela!

Comment fonctionne le calendrier de paiement ?

- Votre premier paiement est requis au moment de l'achat.

- Les trois paiements restants sont dus toutes les 2 semaines par versements et seront prélevés sur le mode de paiement/compte que vous avez sélectionné.

- Si vous souhaitez effectuer des paiements imprévus supplémentaires avant leur échéance, vous pouvez vous connecter à votre compte Clearpay pour le faire.

Que faire si je ne peux pas payer un versement Clearpay ?

- Si les fonds ne sont pas disponibles ou si vous n'effectuez pas votre paiement à l'échéance, des frais de retard peuvent s'appliquer. Cliquez ici pour les conditions complètes.

Puis-je utiliser Clearpay si je suis un client international ?

- Clearpay n'est proposé qu'aux clients disposant d'une adresse de facturation française, d'une carte Visa ou Mastercard française (carte de crédit ou de débit), ou d'American Express et d'un numéro de téléphone mobile français.

Votre panier et votre commande

L'icône du panier s'affiche en haut à droite sur la plupart des pages (comme indiqué à droite si vous n'avez rien ajouté à votre panier).



Lorsque vous avez ajouté un produit ou des tirages à votre panier, l'icône indique le nombre de produits ou de tirages que vous avez ajoutés(exemple à droite).



Procédez comme suit pour passer une commande :

1. Après avoir ajouté un produit à votre panier, cliquez sur l'icône du panier.

2. Si vous n'avez jamais passé de commande, vous accéderez à la page Information de livraison, sur laquelle vous saisirez votre adresse de livraison. Cliquez sur CONTINUER lorsque vous avez terminé. Vous devrez peut être confirmer votre adresse.

3. Lorsque la page de votre panier s'ouvre, votre adresse de livraison s'affiche en haut à gauche et les informations de livraison en haut à droite, indiquant le coût et la date de livraison estimée. Vérifiez que l'adresse de livraison est correcte. Si non, cliquez sur Modifier.

4. La page suivante est la section du produit, contenant les détails de votre commande. Elle affiche le produit, le prix, la quantité et les coûts. Des liens permettant de modifier ou de supprimer la commande sont également disponibles.

5. Si vous disposez d'une promotion ou d'un code de réduction, saisissez-le dans la dernière section de la page du panier et cliquez sur APPLIQUER. Votre remise et les coûts sont indiqués sur la droite. Tous les crédits de votre compte sont automatiquement appliqués à votre commande, le cas échéant.

6. Cliquez ensuite sur l'une des options suivantes pour accéder à la page Informations de paiement :

    - COMMANDER : pour saisir les informations de votre carte de crédit et votre adresse de facturation.

    - Payer avec Paypal : pour vous connecter et payer avec votre compte Paypal.

    - Apple Pay : pour régler votre commande avec votre compte Apple Pay.

7. Un résumé de votre commande s'affiche sous vos données de facturation. Vérifiez votre commande et cliquez sur PASSER LA COMMANDE lorsque vous êtes prêt. La page REÇU

s'affiche et indique les détails de votre commande et la date de livraison estimée. Quelques minutes plus tard, vous recevrez un e-mail de confirmation vous informant que votre commande a bien été enregistrée.

Codes promotionnels, crédits et chèques cadeaux

PROMOTIONS

Voici ce que vous devez savoir avant d'utiliser votre code promotionnel :

- Certains codes ne peuvent pas être cumulés. Reportez-vous aux informations sur la page **OFFRES**.
- Les frais d'expédition ne sont pas inclus. Mais personne n'est à l'abri d'une bonne surprise et il peut arriver que les frais d'expédition soient inclus !
- La plupart des codes promotionnels s'appliquent uniquement aux commandes postales.

Où dois-je appliquer mon(mes) code(s) ?

Saisissez le code dans le champ Code promotionnel en bas de votre panier, comme indiqué sur la droite. Appuyez ou cliquez sur **APPLIQUER** pour voir le nouveau prix après remise.



Ajoutez autant de codes que vous le pouvez sur les sites et les applications Snapfish !

CREDITS

Puis-je utiliser mes crédits de l'ancien site ?
Oui, mais vous n'avez pas besoin de les saisir vous-même. Les crédits seront automatiquement appliqués aux produits éligibles dans le panier. Si vous voulez voir le nombre de crédits actuellement sur votre compte, rendez-vous sur la page **CREDITS** dans **VOTRE COMPTE**.

CHEQUES CADEAUX

Puis-je utiliser mon chèque cadeau sur le site ?
Oui, vous pouvez bénéficier des chèques cadeaux sur Snapfish.com lorsque vous utilisez un navigateur Internet. Le code de votre chèque cadeau doit être saisi dans le champ Code promotionnel qui s'affiche lors de la validation de la commande, comme indiqué ci-dessus. Vous ne pouvez pas bénéficier des chèques cadeaux sur les applications mobiles Snapfish pour le moment, mais cette fonctionnalité sera bientôt disponible.

E-mails de confirmation de commande et de notification d'expédition

Nous vous envoyons des e-mails pour confirmer votre commande et vous prévenir lorsque celle-ci est expédiée. Vous trouverez ci-dessous des informations à propos de ces deux types d'e-mail.

E-mail de confirmation de commande
Peu après la création de votre commande, nous vous envoyons un e-mail de confirmation sur la réception de votre commande. Cet e-mail contient les détails de votre commande, y compris sa date de création, son numéro, sa date de livraison estimée, sa méthode et son adresse de livraison, ainsi que ses coûts détaillés.

Notification d'expédition avec informations de suivi
Une fois votre commande expédiée, nous vous envoyons une notification d'expédition par e-mail pour vous prévenir que votre commande est en cours de livraison et vous fournir les détails de commande indiqués ci-dessus. La notification d'expédition inclut notamment les informations de suivi (si elles sont disponibles dans votre pays ou pour la méthode de livraison que vous avez choisie).

Important: si votre commande a du retard, veuillez nous contacter via les liens situés à droite (ou en bas de l'écran sur votre téléphone) et nous fournir votre numéro de commande. Cela nous aidera à traiter votre demande plus rapidement.

Date de livraison estimée

Comme son nom l'indique, la date de livraison estimée n'est qu'une estimation : elle reflète, sans aucune garantie, le nombre total de jours ouvrés que nous estimons nécessaires à la fabrication et à la livraison de votre commande. Vos créations sont uniques, ce ne sont pas des produits préfabriqués. Merci donc de nous donner trois jours ouvrés pour les concevoir avant de vous les envoyer. La date dépend non seulement de la méthode de livraison choisie, mais également du type de produit commandé. En effet, la production de certains produits nécessite plus de temps, comme c'est le cas pour les livres photo. Notez en outre que des retards peuvent se produire, et que certaines livraisons peuvent prendre plus de temps que prévu, particulièrement pendant les fêtes de fin d'année.

Nous vous indiquons une date de livraison estimée à chaque étape du processus de commande et de livraison :

Avant la création de votre commande

Lorsque vous décidez d'une méthode de livraison pour une commande de votre panier, la date de livraison estimée et les coûts s'affichent pour chaque méthode de livraison disponible. Une fois que vous avez choisi une méthode de livraison, la date de livraison estimée s'affiche de nouveau en bas à gauche de la page Paiement.

Après la création de votre commande

Les détails de la commande, notamment la date de livraison estimée, s'affichent sur la dernière page relative à la commande. L'e-mail de confirmation que vous recevrez ensuite contient également ces mêmes informations.

Vous pouvez aussi vérifier la date de livraison estimée dans la section Commandes récentes de votre page d'accueil et dans votre compte, puisque toutes les commandes figurent dans l'historique, avec des liens vers les détails de chaque commande.

Lorsque votre commande est en cours de livraison

Une fois votre commande créée, emballée et expédiée, vous recevrez un e-mail vous indiquant que votre commande est en cours de livraison. La notification d'expédition inclut notamment les informations de suivi (si elles sont disponibles dans votre pays ou pour la méthode de livraison que vous avez choisie).