

Frais de livraison

Nous livrons **UNIQUEMENT** en Suisse et au Liechtenstein.

FRAIS D'EXPÉDITION

Les frais de port varient entre 5,00 CHF et 10,50 CHF, en fonction du volume ou du poids de la commande.

DURÉE DE LIVRAISON

Les produits contenus dans cette boutique sont généralement envoyés le jour suivant la réception du paiement. Ensuite, ta livraison est entre les mains de la Poste suisse et te parvient dans la plupart des cas après **1 à 3 jours ouvrables**. Vérifie dans ta boîte à lait, le paquet y rentre.

Dans des cas exceptionnels, la livraison peut être retardée de quelques jours ; dans ce cas, nous t'informons par e-mail du statut de ta commande.

NEOLO natural skincare propose les produits dans la limite des stocks disponibles. Si un produit n'est pas disponible, tu seras informé en conséquence.

Les produits disponibles sont envoyés au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la réception du paiement. Les délais de livraison prévus sont indicatifs. NEOLO natural skincare n'est pas responsable des retards de livraison qui ne lui sont pas imputables, par exemple en cas de force majeure, d'embouteillages, de grèves, de mauvaises conditions météorologiques, etc. et ces retards n'autorisent pas le client à résilier le contrat de vente ou à réclamer des dommages et intérêts. Avant les jours fériés (Pâques, Noël), il faut compter avec des délais de livraison des colis plus longs.

NEOLO natural skincare décline toute responsabilité en cas de non-distribution ou de livraison tardive de la marchandise suite à une indication incorrecte de l'adresse de livraison par le client, à l'absence du destinataire.

Suivi

- Nous envoyons les livraisons jusqu'à 450g sont envoyées en petit colis par courrier A et **sans suivi**.
- Toutes les commandes de plus de 450g sont munies d'un numéro de suivi. Dès que nous aurons remis le paquet à la poste, **tu recevras un e-mail avec ton numéro de suivi personnel**. Conserve-le précieusement. Car si tu te demandes après quelques jours où est passé le paquet de NEOLO, il te suffit de regarder sous le lien de suivi.

Que ce soit avec ou sans suivi : [contacte-nous](#) si ta livraison est en route depuis **plus de 7 jours ouvrables**.

Livraison gratuite ?

Nous recevons régulièrement des e-mails de clients qui se plaignent des frais de port.

Je peux en partie vous comprendre : après tout, les boutiques en ligne se livrent à une concurrence acharnée en proposant des « livraisons gratuites », si bien que beaucoup ne sont plus disposés à payer les frais de port.

NEOLO a choisi de ne pas proposer la « livraison gratuite », car nos valeurs d'entreprise reposent sur l'honnêteté et la transparence envers nos clients. Nous n'intégrons pas de frais cachés dans le prix des produits et ne pénalisons donc pas indirectement les clients qui passent des commandes élevées.

Pourquoi donc un colis coûte-t-il 5,00 CHF alors qu'il n'est affranchi « qu'à » 3,70 CHF ? Parce qu'il y a bien plus que les frais de port visibles de la Poste :

- le matériel d'emballage
- les frais de stockage
- l'emballage effectué par des personnes
- le trajet jusqu'à la Poste

Toutes ces personnes doivent également payer leurs frais de subsistance et ont droit à un salaire pour le travail effectué.