

# Réponses aux questions les plus fréquentes que vous nous posez

**D. Comment puis-je faire pour acheter sur elyasy.fr?**

**R. Il existe 2 façons d'effectuer votre commande:**

- Par l'intermédiaire du site [www.elyasy.fr](http://www.elyasy.fr), quelques clics suffisent pour un achat sécurisé en vous enregistrant sur le site et en suivant pas à pas la procédure guidée.
- Par téléphone au n° +39 055 715979 , vous aurez un de nos opérateurs qui enregistrera votre commande avec courtoisie et compétence. L'assistance clientèle répond aux horaires suivants:  
Mardi/Samedi 09h00/13h00 15h30/19h30 – Lundi 15h30/19h30

**D. Les tapis sont-ils originaux?**

**R. Sur la fiche de chaque tapis, vous trouverez des informations détaillées sur sa provenance ainsi que le certificat relatif qui l'atteste conformément à la loi.**

**D. Combien de temps s'écoule-t-il avant de recevoir le tapis chez moi après avoir passé commande?**

**R. Les délais de livraison peuvent varier selon la destination. Normalement, les tapis sont expédiés dans les 48 heures, après réception du paiement ou après commande pour les paiements en contre-remboursement. Les délais de livraison pour l'Italie sont en général de 24 heures pour la péninsule et 48 heures pour les îles. En moyenne, les objets sont livrés dans un délai de 2/3 jours ouvrables à réception du paiement. Pour les autres pays d'Europe, il faut en général 5/6 jours ouvrables à réception du paiement.**

**D. Quelles modalités de paiement offrez-vous?**

**R. Le système de paiement le plus rapide et vous permettant de recevoir nos articles dans les plus brefs délais possibles est la carte de crédit, comme alternative, nous vous proposons aussi les options suivantes:**

- \* Virement bancaire
- \* Carte de crédit

**D. Comment les paiements fonctionnent-ils ?**

**R. [www.elyasy.fr](http://www.elyasy.fr) se prévaut de la collaboration de Consel (financement du groupe Banca Sella) et plus précisément de son service "RateinRete" qui offre aussi la possibilité de régler vos achats sous forme de mensualités confortables que vous pourrez choisir de débiter sur votre compte courant bancaire ou postal. Le financement personnalisé peut être sollicité en choisissant parmi les diverses modalités de paiement disponibles, au terme de la procédure d'achat.**

**D. Qu'est-ce que je peux faire si, une fois arrivé chez moi, le tapis ne me plaît pas?**

**R. Tous nos tapis jouissent de la garantie Satisfait ou Remboursé, ainsi, si pour un quelconque motif vous ne vous retenez pas satisfaits de nos tapis, vous pouvez les restituer et être remboursés de l'argent correspondant. Avant de retourner le tapis, vous devez contacter l'assistance clientèle par courriel ou en appelant le n° vert pour recevoir des instructions détaillées sur la marche à suivre.**

**D. Après avoir commandé un tapis, comment puis-je savoir quand l'expédition effective sera-t-elle faite et comment la suivre?**

**R. Après avoir conclu la passation de commande, vous recevrez un courriel de confirmation avec une référence de commande. Un second courriel vous notifiera l'expédition effective et vous indiquera le code de traçabilité pour pouvoir la suivre sur le site du service de colis spéciaux, ainsi, vous connaîtrez exactement le jour où votre tapis sera mis en livraison.**

**D. Est-il possible de retirer le tapis personnellement?**

**R. Tous les tapis de [elyasy.fr](http://elyasy.fr) se trouvent physiquement dans notre point de vente de Florence, si vous habitez donc dans les alentours ou avez de toute façon la possibilité de venir nous rendre visite**

personnellement, il sera possible de retirer vous-même votre tapis et de le voir en vrai avant même de l'acheter.

**D. Est-il possible d'essayer les tapis à la maison avant de les acheter?**

**R. elyasy.fr offre pour les provinces du centre et du nord de l'Italie un service d'essai à domicile avec la possibilité d'examiner chez vous jusqu'à 10 tapis. Le coût du service est de 150 euros qui seront défalqués du prix du tapis en cas d'achat, alors qu'ils seront retenus comme remboursement des frais dans le cas où vous décideriez de ne rien acheter. Pour solliciter la visite à domicile auprès d'un de nos opérateurs, il vous suffit de cliquer sur le bouton "essai à domicile" que vous trouverez dans les fiches des tapis. Si toutefois le bouton "essai à domicile" n'était pas visible, cela signifierait que pour tel produit, cet essai n'est pas possible.**

**D. Combien l'expédition coûte-t-elle?**

**R. Elle ne coûte rien! elyasy.fr offre tous ses produits avec l'expédition gratuite sur tout le territoire national italien.**