

Vos questions sur le coffret services animalinfos

· Qu'est-ce qu'un coffret services animalinfos ?

Le coffret services animalinfos se compose d'un boîtier fonctionnel contenant un chèque services sans valeur faciale qui sert de moyen de paiement, d'un dépliant résumant l'ensemble des prestations ou activités proposées dans ce coffret, ainsi qu'un CR rom, qui une fois inséré dans le lecteur de votre ordinateur vous permettra de faire votre choix. Toutes les précisions (coordonnées, offres du prestataire et conditions de réservation et d'utilisation) sont indiqués dans le CD Rom offert ainsi sur le site internet www.animalinfos.fr, rubrique boutique.animalinfos, thème « les coffrets services ».

· Quel est le principe d'utilisation du coffret services animalinfos ?

Un coffret services animalinfos peut être offert ou destiné à soi-même. Dans tous les cas, il permet à son destinataire de choisir une prestation/activité sur une thématique proposée : garde, comportement, transport, hygiène, loisirs, sans qu'aucune somme supplémentaire ne lui soit demandée. La personne choisit puis réserve directement auprès du prestataire et règle ensuite au moyen du chèque services animalinfos.

· Combien de temps les coffrets services animalinfos sont-ils valables ?

Les coffrets services animalinfos sont valables au minimum jusqu'au 31 décembre 2010, pour toutes les dates d'ouverture mentionnées par chaque partenaire.

· A combien de prestations le coffret me donne-t-il accès ?

Vous devez choisir une prestation parmi celles proposées au sein du coffret.

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous sélectionnons uniquement les partenaires susceptibles de vous apporter le meilleur service. Vous trouverez : Plus de 70 Activités pour le coffret services 1, spécial région parisienne et sur la route de vos vacances.

Nous ne manquerons pas d'étoffer le choix dans nos prochains coffrets tout en vous garantissant la meilleure qualité de service. Reportez-vous régulièrement aux fiches détaillées sur internet constamment mises à jour.

· Y a-t-il des frais supplémentaires en plus du prix du coffret ?

Le prix du coffret comprend toutes les prestations détaillées sur internet www.animalinfos.fr ou au sein du CR rom contenu dans le coffret services animalinfos. Le bénéficiaire n'a donc rien à payer en plus, il n'y a pas de mauvaise surprise. Le chèque services n'inclut cependant pas le transport ou tout autre extra dont vous souhaiteriez bénéficier qui n'est pas mentionné dans les fiches des prestataires figurant sur le site www.animalinfos.fr.rubrique boutique

· Y a-t-il des conditions particulières pour effectuer les activités du coffret services animalinfos

Dans la plupart des cas aucune condition particulière n'est demandée. Néanmoins suivant l'activité choisie, il pourra vous être demandé de venir avec des documents concernant votre animal, tel que des certificats de vaccinations, preuve d'identification (tatouage par exemple). Il est préférable de vous renseigner auprès du partenaire concerné lors de votre réservation.

· Je souhaite offrir des coffrets services animalinfos, comment me les procurer ?

Rien de plus simple, deux solutions s'offrent à vous :

Sur notre site Internet www.animalinfos.fr, rubrique boutique

Choisissez le coffret et cliquez sur commander, il vous suffit de remplir le bon de commande, de payer (par CB,

chèque,) et nous organiserons la livraison du cadeau à son destinataire.

Sur le magazine gratuit animalinfos : grâce aux coupons à détacher présents au sein du magazine

Règlements par chèque, espèce ou carte bleue dès 14€ de commande (CB, Visa, MasterCard) Pour les paiements par chèque, nous vous demanderons de bien vouloir photocopier la pièce d'identité correspondant au nom stipulé sur le chèque. L'envoi du coffret n'interviendra qu'après validation de votre paiement.

· Est-ce que je peux payer mes achats sur votre site sans aucun risque ?

Le paiement sur notre site est effectué par la solution de paiement en ligne crédit mutuel. A aucun moment votre numéro de carte ne nous sera communiqué. La transmission de vos informations de paiement est cryptée et sécurisée grâce au protocole SSL 3 (Secure Socket Layer) qui est la norme la plus sûre à ce jour utilisée par la quasi-totalité des sites de e-commerce. Vos données de paiement ne circulent jamais en clair sur Internet. Nous ne stockons aucune donnée bancaire. Vous pouvez donc payer en ligne en toute sécurité.

· Combien de temps dois-je prévoir pour la livraison ?

Pour les commandes en France métropolitaine, une fois votre commande effectuée et votre paiement validé, le colis est expédié par notre service logistique en « Colissimo Suivi ». Le délai d'acheminement garanti par La Poste est de 24 à 72 heures ouvrées hors samedis et jours fériés. Un mail vous est envoyé au moment de l'expédition. Il contient un numéro de suivi qui vous permet de suivre votre colis sur le site Coliposte.fr. Nous ne livrons pas actuellement les coffrets à l'étranger. La livraison le samedi est impossible.

· Pouvez-vous livrer le coffret directement à son destinataire ?

Oui, l'adresse de livraison peut être différente de l'adresse de facturation en France ou à l'étranger. Pour les particuliers en France métropolitaine, nous livrons les coffrets en Colissimo Suivi. Le numéro de suivi qui vous est fourni vous permet de tracer le cheminement de votre colis sur le site Coliposte.fr. Les commandes des professionnels (entreprises, comité d'entreprise, etc.) sont expédiés par transporteur sur toute la France.

· J'ai réservé une date pour l'utilisation de mon coffret services animalinfos mais j'ai un empêchement. Que dois-je faire ?

Prévenez le partenaire au plus vite et voyez avec lui s'il vous est possible de fixer une nouvelle date.

N'hésitez pas à nous écrire à l'adresse : infocoffret@animalinfos.fr

· Il y-a-t-il une date limite pour effectuer un retour ?

Après avoir payé votre commande, vous avez 7 jours pour changer d'avis et annuler votre commande. Pour cela, il vous suffit de nous contacter par mail à l'adresse : sav@animalinfos.fr et nous retourner votre colis par voie postale à l'adresse suivante :

SAV coffret Services animalinfos BP 39 92312 SEVRES CEDEX

Attention : votre coffret Services doit impérativement être complet et dans son emballage d'origine. Il faut compter environ 3 semaines pour le remboursement de l'article retourné.