



Mamma Latte

Préserver votre bijoux :

COMBIEN DE LAIT FAUT-IL POUR FAIRE MON BIJOU ?



Le flacon que vous recevrez devra être rempli au moins de moitié afin de pouvoir créer votre bijou, soit 5ml.

PUIS-JE FAIRE MON BIJOU AVEC DU LAIT CONGELÉ ?

Oui, et ça même depuis plusieurs années !

MON LAIT EST LIPASÉ EST IL QUAND MÊME UTILISABLE ?

Votre lait est utilisable même si il contient des lipases. Il n'a pas de durée de validité et peut être utilisé même si il date d'il y'a plusieurs années tant qu'il ne comporte **aucune trace de moisissure.**

QUE DEVIENT MON LAIT NON UTILISÉ ?

Après fabrication de votre bijou, **vos kit sera détruit sous quelques mois.**

Si vous souhaitez récupérer le reste vous pouvez le noter sur le document du kit avant de le renvoyer ou en commentaire de commande.

BIJOUX MÉCHÉS

Pour les mèches de cheveux, il est souhaité que celles-ci soient envoyées fixées avec un produit coiffant comme : **laque, gel, eau coiffante etc...**

Il est aussi demandé de les glisser à l'intérieur du petit sachet fourni qui doit être retourné fermé impérativement.

La mèche de cheveux doit mesurer **2,5 cm de longueur et 3 mm d'épaisseur** (mesures à prendre une fois la mèche de cheveux fixée à l'aide de produit coiffant).

QUAND VAIS-JE RECEVOIR MON KIT DE RECUEIL ?

Les kits de recueil sont envoyés dans les **7 jours ouvrés** suivant la date de commande.

Ajoutez à ce délai maximal le délai de **traitement et de livraison** dont **Mamma Latte n'est pas responsable.**

COMBIEN DE TEMPS POUR FABRIQUER MON BIJOU ?

À compter de la date où nous auront reçu votre kit de lait il faudra compter **un délai de fabrication de 25 semaines environ.**

La fabrication étant artisanale, les délais peuvent varier en fonction du nombre de commandes et serons mis à jour régulièrement.

EXPÉDITION

Les envois se font **partout dans le monde et sont gratuits en France.** Vous disposez du choix entre mondial relay et colissimo.

COMMENT REMPLIR LA FIOLE ?

Afin de remplir votre fiole vous aurez besoin d'un contenant type bol/verre ou autre.

Dévissez le bouchon de la fiole, expulsez l'air en appuyant, plongez l'embout dans le lait en relâchez la pression de la fiole afin de créer une aspiration pour faire rentrer le lait.

Vous y reprenez à plusieurs fois si nécessaire en veillant bien à redresser la fiole entre deux pour expulser l'air sans faire sortir le lait.

ANNULER MA COMMANDE

Afin d'annuler votre commande il faudra obligatoirement remplir le **formulaire de rétractation** disponible en bas de site.

Vous disposez d'un délai légal de 14 jours suivant votre commande pour annuler. Si votre kit n'a pas été expédiée votre commande vous sera intégralement remboursée. Si votre kit a été expédié, le montant du kit sera déduit de votre remboursement.

Passé de délai, Mamma latte n'est pas obligé d'accepter l'annulation de votre commande peut importe la raison de celle-ci.

JE SOUHAITE COMPLÉTER UNE COMMANDE DÉJÀ PASSÉE

Vous avez déjà passé commande d'un bijou et quelques semaines ou mois plus tard vous souhaitez ajouter un bijou à celle-ci ?

C'est possible ! Il suffit de préciser en réponse à votre mail de confirmation de commande que c'est un **ajout de produit** et si votre kit a déjà été envoyé ou non, et si vous l'avez déjà renvoyé également.

Votre second bijou sera fait en même temps que celui de la première commande. Sans la totalité des informations, votre commande ne pourra pas être ajoutée et faite en même temps.

POURQUOI JE NE PEUX RIEN COMMANDER ?

Afin de limiter le nombre de commandes et de garder des délais de fabrication corrects, à l'atteinte du seuil maximal de commandes mensuelles les articles passeront tous en indisponibles.

Dès le premier du mois qui suit, les commandes seront à nouveau possibles.

TEMPS DE RÉPONSE SAV

Le délai de réponse aux message peut varier en fonction du nombre reçus. Mamma Latte étant intégralement géré par Sarah, avoir une réponse peut prendre parfois plus d'une semaine....

Merci de ne pas relancer avant 2 semaines sans réponse car cela remonte votre message dans la liste et augmente donc votre temps d'attente .

À LIRE ÉGALEMENT, PRÉSERVER MES BIJOUX



POURQUOI LES DÉLAIS PEUVENT VARIER ?

Les variations sont dues au fait que Mamma Latte est entièrement gérée par une seule personne et que de multiples facteurs peuvent altérer ces délais (enfant malade, créatrice malade, panne d'un outil essentiel, fluctuation des commandes, retard de livraison d'un fournisseur , etc...)

QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA COMMANDE ?

Les **délais de fabrication sont d'environ 25 semaines à partir de la date d'arrivé de votre kit de recueil à l'atelier** et peuvent varier de quelques semaines. Les variations sont dues au fait que Mamma Latte est entièrement gérée par une seule personne et que de multiples facteurs peuvent altérer ces délais (enfant malade, créatrice malade, panne d'un outil essentiel, fluctuation des commandes, retard de livraison d'un fournisseur , etc...)

JE N'ARRIVE PAS À VALIDER MA COMMANDE

Si vous ne parvenez pas à ajouter un article au panier cela peut être par ce que : il manque une option à cocher / il manque la case de validation des délais à cocher / il est en rupture de stock.

Si vous n'arrivez pas à valider et accéder au paiement cela est du qu'une case (comme celle des CGV) par exemple n'a pas été cochée ou qu'un article est passé en rupture de stock entre temps.

COMMENT SAVOIR SI MON BIJOU A ÉTÉ ENVOYÉ ?

Dès l'expédition de votre bijou, vous recevrez un numéro de suivi par mail également **disponible sur votre compte client** (envois La Poste) et si vous avez choisi l'expédition via Mondial Relay vous recevrez un mail de **Boxtal, ou La Poste** avec votre numéro de suivi.

COMBIEN DE TEMPS J'AI POUR RENVOYER MON KIT ?

Votre kit doit être **renvoyé sous 12 mois suivant la commande.** Passé ce délai, vous pouvez **contacter le SAV** afin de savoir si il est toujours possible de le renvoyer.

OÙ EN EST MA COMMANDE ?

Afin de savoir où en est votre commande, il est nécessaire de vous connecter à **votre compte client**. Si l'état de votre commande n'a pas encore changé cela veut dire qu'elle est soit en attente de fabrication soit déjà faite et prête à être expédiée.

Si vous n'avez pas de compte client, il suffira alors de regarder vos mails (sans oublier vos spams) afin de vérifier si vous avez reçu une nouvelle information.