



# FAQ - LA LIGNE VERTE

## F.A.Q

### 1.- Comment puis-je savoir où se trouve mon colis ?

Une fois votre commande validée, **notre système vous envoie un mail automatique** avec un numéro **de suivi**. Pensez à vérifier vos spams.

### 2.- Est-ce que je peux fumer vos produits ?

Selon la loi en vigueur actuellement, tout commerçant en France a l'interdiction de commercialiser le CBD en tant que produit à fumer (bien qu'ailleurs, les mêmes produits peuvent être consommés en toute légalité).

**Nous ne sommes pas responsables de l'utilisation finale de chaque consommateur.**

### 3.- Au bout de combien de jours vais-je recevoir mon colis ?

Après paiement de votre commande, celle-ci sera traitée et **expédiée dans un délai de 24h00** (jours ouvrables) hors dimanche et jours fériés.

**Le temps de livraison** est ensuite compris entre **48h/72h par Colissimo, 48h/72h en point relais** ; ces délais sont indicatifs et en aucun cas contractuels.

Le délai de livraison indiqué sur notre site est uniquement une estimation et ne constitue en aucun cas un contrat. Une fois le colis remis au transporteur, **nous ne pouvons pas contrôler les délais de livraison au destinataire ou en point relais**, Merci pour votre compréhension.

### 4.- Mon colis n'a pas été livré ou a été perdu ?

Pour tout colis qui n'est pas arrivé à destination, **merci de nous contacter via le formulaire de réclamation avec votre numéro de commande**

pour pouvoir lancer une enquête :

<https://lalignevertcbd.com/content/22-formulaire-de-reclamation>

Le transporteur doit impérativement fournir aux clients une preuve de signature (si l'option colis remis contre signature a été choisie).

Le délai pour toute investigation est compris entre 8 et 15 jours ouvrables.

## **5.- L'achat et l'envoi sont-ils effectués en toute discrétion ?**

**Oui**, nous sommes très vigilants sur ce point.

Sur votre relevé bancaire, il sera indiqué Génération.

Sur le colis, le nom d'expéditeur sera également Génération.

Et tous nos produits sont expédiés dans les meilleures conditions possibles afin d'éviter toute odeur qui s'échappe du carton.

## **6.- D'où est expédié mon colis ?**

Nous effectuons tous nos envois depuis **la France**.

## **7.- Puis-je commander depuis n'importe quel pays du monde ?**

A ce jour, l'envoi est possible partout en Europe, pour les DOM Tom merci de nous envoyer un email [contact@lalignevertecbd.com](mailto:contact@lalignevertecbd.com)