

**Je suis ravie de vous informer que tous mes livres de coloriage sont imprimés et expédiés par Lulu.com, un service d'impression à la demande. Cela signifie que lorsque vous passez votre commande sur mon site, Lulu.com se charge de l'impression et de l'envoi directement à votre adresse. Pour plus d'informations sur les options de livraison, les délais et les frais d'expédition, je vous invite à lire le guide de Lulu.com:**

### **Expédition : le guide essentiel**

***Modifié le : Ven, 26 Juill., 2024 à 9:48 H***

Lulu est une entreprise d'impression à la demande (POD). Par conséquent, tous les articles doivent être imprimés et reliés avant d'être expédiés. Cela inclut les livres, annuaires, albums photo, bandes dessinées, calendriers et magazines.

Nous produisons des livres dans nos imprimeries situées dans différentes parties du monde, notamment en France, en Australie, au Royaume-Uni, au Canada, en Inde et aux États-Unis, et nous les expédions dans le monde entier.

Nos délais de production normaux sont de 3 à 5 jours ouvrés, mais votre panier d'achat affichera le délai de production estimé spécifique à votre commande.

Les commandes d'ebooks sont instantanées et disponible au téléchargement sans délai.

**Remarque :** Les délais de livraison sont des estimations et non des garanties. Les méthodes de livraison Express et Expedited livrent du lundi au vendredi.

---

#### **TABLE DES MATIÈRES**

- [Retards possibles/informations supplémentaires sur l'expédition](#)
- [Quand ma commande sera-t-elle expédiée ?](#)
- [Comment savoir si mes livres ont été expédiés ?](#)
- [Comment suivre ma commande ?](#)
- [Que faire s'il y a un problème avec ma commande ?](#)
- [Politique de retour](#)
- [Destinations spéciales](#)

- [Comment calculer les frais d'expédition ?](#)
- 

### **Retards possibles/informations supplémentaires sur l'expédition**

Ils peuvent être affectés par des circonstances qui ne sont pas de la responsabilité de Lulu telles que : les adresses de livraison erronées, les retards de douane, les restrictions de livraison des transporteurs. Les commandes affectées par de tels retards peuvent prendre jusqu'à 6 semaines pour arriver. Lulu n'est pas responsable des retards de livraison indépendants de sa volonté et ne donnera aucune suite à ces commandes pendant cette période.

- Veuillez noter que les méthodes économique et prioritaire peuvent prendre plus de temps dans certaines régions et le temps de transit peut atteindre 28 jours parfois.
  - Les commandes envoyées par courrier économique ou prioritaire qui ne sont pas livrées dans les 28 jours de délai accordé pour ces méthodes sont susceptibles de bénéficier d'une commande de remplacement à la discrétion des agents de support clientèle Lulu. Veuillez noter que nous ne sommes pas en mesure d'offrir plus d'une commande de remplacement pour les commandes envoyées par courrier économique ou prioritaire.
  - Il n'est PAS possible de choisir Standard avec suivi ou Express avec suivi pour des boîtes postales ou de choisir Poste Restante, ces options nécessitant une adresse physique.
  - Les colis en Économie International sont délivrés via le service postal du pays destinataire.
  - Les douanes locales et les services de l'immigration fixent les frais de douanes ou les taxes locales applicables à des articles provenant de territoires extérieurs au pays destinataire. Ces frais supplémentaires sont à la charge exclusive du destinataire. Lulu ne peut être tenu responsable des coûts supportés par l'acheteur ou le destinataire en cas de livraison non effectuée ou en cas d'une livraison tardive.
  - Lulu ne fournit aucune couverture d'assurance de livraison.
  - Toutes les commandes adressées à des APO/FPO (adresses militaires) et DPO (adresses diplomatiques) doivent être expédiées via les services postaux US. Un envoi par Express ou Ground n'est pas possible, ces options nécessitant une adresse physique.
  - Pour toutes commandes adressées à des APO/FPO avec des adresses militaires européennes, veuillez choisir « Armed Forces Middle East » pour saisir l'abréviation AE sur le bon d'expédition. AE inclut l'Europe, le Moyen Orient, l'Afrique et le Canada.
  - Veuillez prévoir des délais de transit supplémentaires lors de l'expédition en dehors de la zone continentale des États-Unis (Hawaï, Alaska, Porto Rico, adresses APO et autres territoires américains). Si les délais de livraison dépassent 14 à 21 jours, veuillez contacter le personnel d'assistance de Lulu qui, à sa discrétion, pourra passer une nouvelle commande à leur discrétion.
- 

### **Quand ma commande sera-t-elle expédiée ?**

Les livres sont imprimés à la demande dans des imprimeries situées dans le monde entier. Cela signifie que lorsque vous passez votre commande, nous l'imprimons. Bien que ce processus soit très efficace et respectueux de l'environnement, il peut prendre un peu plus de temps avant que votre commande ne soit expédiée.

**Livres et calendriers** - Nos délais de production normaux sont de 3 à 5 jours ouvrés, mais votre panier d'achat affichera le délai de production estimé pour votre commande.

**Ebooks** - Disponibles immédiatement à partir de la page **Mon compte > Historique des commandes**.

Si votre commande reste en attente plus longtemps que les délais indiqués ci-dessus, veuillez utiliser notre [formulaire d'assistance clientèle](#) en ligne pour soumettre une demande d'assistance.

Remarque : pendant les périodes de forte demande, telles que les vacances et la rentrée scolaire, les délais d'impression peuvent être légèrement plus longs que les délais d'impression moyens estimés.

---

### **Comment savoir si mes livres ont été expédiés ?**

Vous recevrez un e-mail vous indiquant que vos livres sont en cours d'acheminement. Vous pouvez également consulter le statut de votre commande en vous rendant dans votre [historique de commandes](#) (utilisateurs enregistrés) ou en utilisant notre [lien](#) de recherche de commande (invités et utilisateurs enregistrés).

---

### **Comment suivre ma commande ?**

Votre confirmation d'envoi inclut le lien de suivi de votre commande quand vous avez choisi une méthode de livraison avec suivi. En cliquant dessus, vous ouvrirez la page de suivi sur le site du transporteur de votre commande.

**Remarque :** il peut y avoir un délai de 48 heures entre le moment où vous recevez votre avis d'expédition et celui où votre colis est scanné dans le système de suivi.

---

### **Que faire s'il y a un problème avec ma commande ?**

Si vous recevez un livre endommagé ou défectueux ou si vous recevez le mauvais livre, veuillez nous [contacter](#) et nous serons ravis de vous assister. Ne nous renvoyez pas le livre, mais plutôt,

envoyez-nous des photos numériques illustrant le problème. Pour plus d'informations, veuillez consulter : [Photos numériques des commandes défectueuses](#).

---

## Politique de retour

### Livres et calendriers imprimés à la demande

Si vous avez reçu des articles endommagés, défectueux ou mal emballés, nous sommes heureux de vous en fournir un exemplaire de remplacement. Veuillez nous en informer dans les 30 jours suivant la date d'expédition de votre commande par le biais de notre [formulaire d'assistance à la clientèle en ligne](#).

Note: Lulu n'accepte aucune responsabilité quant à la qualité du contenu (y compris les mots mal orthographiés, les erreurs grammaticales, etc.), du formatage, de la conception ou de l'apparence générale du livre et n'effectuera aucun remboursement pour ces raisons.

### Ebooks

Les ebooks ne sont ni retournables ni remboursables et ne peuvent être échangés après l'achat. Si vous avez besoin d'aide pour un achat ou un téléchargement, veuillez [contacter Lulu Support](#).

---

## Destinations spéciales

### Prisons

Avant de passer une commande à destination d'une prison, nous vous demandons de prendre connaissance des restrictions de livraison possibles. Par exemple, les prisons typiquement refusent les livres à spirale.

**Remarque** : Si une commande est renvoyée par une prison, Lulu ne remboursera pas et ne remplacera pas la commande.

### Livraisons en Russie et en Ukraine

En raison de facteurs indépendants de notre volonté, Lulu ne peut pas expédier de commandes en Russie ou en Ukraine.

---

## Comment calculer les frais d'expédition ?

Vous pouvez placer votre livre dans le panier et lancer la procédure de commande. Saisissez les informations relatives à l'expédition pour calculer les frais d'expédition à votre adresse.

Si vous n'avez pas encore créé votre livre, vous pouvez utiliser notre [calculateur de prix](#) pour calculer le coût de fabrication, l'estimation des frais d'expédition, la remise sur le prix de gros et le revenu de détail.

Pour accéder au calculateur :

- Allez sur Lulu.com et cliquez sur **Prix** dans l'en-tête de la page.
- Choisissez la taille de votre livre, entrez le nombre de pages, sélectionnez la qualité d'impression, le papier et le type de reliure.
- Les calculateurs afficheront des estimations en fonction de vos sélections.