FAQ — LAMARKI

Foire Aux Questions

COMMANDES & PAIEMENT

Comment passer une commande ? Sélectionnez votre modèle, votre couleur et votre pointure, puis ajoutez le produit à votre panier. Suivez les étapes de paiement sécurisé pour finaliser votre commande. Vous recevrez un email de confirmation immédiatement après validation.

Quels moyens de paiement acceptez-vous ? Nous acceptons les paiements par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express). Toutes les transactions sont sécurisées et cryptées.

Puis-je modifier ou annuler ma commande ? Vous pouvez modifier ou annuler votre commande dans les 24 heures suivant la validation en contactant notre service client à contact@lamarki.com. Passé ce délai, la commande est en cours de préparation et ne peut plus être modifiée.

Comment utiliser mon code promo ? Saisissez votre code de réduction dans le champ prévu à cet effet lors de l'étape de validation du panier, avant de procéder au paiement.

POINTURES & TAILLES

Comment choisir ma pointure ? Nos modèles sont disponibles du 34 au 42. Nous vous recommandons de vous référer à notre guide des tailles disponible sur chaque fiche produit. En cas de doute entre deux pointures, nous conseillons généralement de prendre la taille supérieure.

Les chaussures LAMARKI taillent-elles grand ou petit ? Nos modèles taillent normalement. Pour les escarpins à bout pointu (modèle Evelyne), nous recommandons de prendre une demi-pointure au-dessus si vous avez les orteils longs.

Je suis entre deux pointures, que faire ? Contactez-nous à contact@lamarki.com en précisant votre pointure habituelle et la forme de votre pied. Notre équipe vous guidera vers la meilleure option.

Proposez-vous des demi-pointures ? Actuellement nos modèles sont disponibles en pointures entières de 34 à 42. Pour toute demande spécifique, contactez-nous.

CONFORT & PORT

Vos talons sont-ils confortables pour une longue durée ? Le confort est au cœur de la philosophie LAMARKI. Nos semelles intérieures en peaux de pommes offrent un amorti naturel et une douceur exceptionnelle. Le modèle Evelyne avec son talon de 50 mm est particulièrement adapté à un port prolongé.

Comment m'habituer à porter des talons hauts ? Pour les talons de 90 mm (Hélios, Eliseo), nous recommandons de commencer par les porter quelques heures, puis d'augmenter progressivement la durée. Marcher en posant d'abord le talon puis la pointe du pied aide à répartir le poids naturellement.

Les brides sont-elles ajustables ? Le modèle Hélios est doté d'une bride de cheville ajustable pour s'adapter à tous types de chevilles. Le modèle Eliseo avec son système serpentin épouse naturellement le cou-de-pied.

MATÉRIAUX & FABRICATION

Qu'est-ce que le cuir de saumon ? Le cuir de saumon est une peau upcyclée issue de l'industrie alimentaire, normalement destinée à être jetée. LAMARKI la transforme en un matériau d'exception aux motifs écaillés naturels, à la fois résistant et unique.

Qu'est-ce que les peaux de pommes ? Les peaux de pommes sont un matériau innovant et éco-responsable fabriqué à partir de résidus de pommes issus de l'industrie agroalimentaire. Douces et résistantes, elles remplacent avantageusement le cuir traditionnel en intérieur de chaussure.

Où sont fabriquées les chaussures LAMARKI ? Nos chaussures sont conçues et designées à Marseille, France, et fabriquées en Espagne par des artisans spécialisés dans la chaussure de luxe.

La semelle bleue est-elle une signature LAMARKI ? Oui, la semelle d'usure bleue royale est la signature distinctive de toutes nos créations. Elle symbolise l'audace et l'identité de la maison LAMARKI.

Les matériaux sont-ils durables ? Absolument. LAMARKI s'engage dans une démarche de luxe responsable en utilisant des matériaux upcyclés et éco-conçus (cuir de saumon, peaux de pommes, peaux de maïs) sans compromis sur la qualité ni l'esthétique.

LIVRAISON

Dans quels pays livrez-vous ? Nous livrons en France métropolitaine et dans tous les pays membres de l'Union Européenne.

Quels sont les délais de livraison ?

- Livraison Standard (gratuite) : 5 à 7 jours ouvrés
- Livraison Express (payante) : 2 à 3 jours ouvrés Les livraisons sont assurées par DHL.

Comment suivre ma commande ? Un email avec votre numéro de suivi DHL vous sera envoyé dès l'expédition de votre commande. Vous pouvez suivre votre colis directement sur le site DHL.

Que faire si mon colis est endommagé à la livraison ? Refusez le colis ou notez les dommages sur le bon de livraison, puis contactez-nous immédiatement à contact@lamarki.com avec des photos. Nous trouverons une solution rapidement.

RETOURS & REMBOURSEMENTS

Puis-je retourner mes chaussures ? Oui, vous disposez de 14 jours calendaires à compter de la réception pour retourner votre commande, à condition que les chaussures n'aient pas été portées et soient dans leur emballage d'origine avec toutes les étiquettes.

Qui prend en charge les frais de retour ? Les frais de retour sont à la charge du Client. Nous vous recommandons d'utiliser DHL pour le retour afin d'assurer le suivi de votre colis.

Dans quel délai serai-je remboursée ? Le remboursement est effectué dans les 14 jours suivant la réception de votre retour, par le même moyen de paiement que lors de l'achat.

Puis-je échanger contre une autre pointure ? Oui, contactez-nous à contact@lamarki.com en précisant votre commande et la pointure souhaitée. Sous réserve de disponibilité, nous organisons l'échange.

ENTRETIEN

Comment entretenir mes chaussures LAMARKI ?

- Évitez l'exposition prolongée à l'eau et à l'humidité

- Nettoyez délicatement avec un chiffon doux légèrement humide
- Stockez vos chaussures dans leur pochette de protection à l'abri de la lumière directe
- N'utilisez pas de produits chimiques agressifs sur les matériaux upcyclés

Puis-je faire ressemeler mes chaussures ? Oui, nos chaussures peuvent être ressemelées par un cordonnier professionnel. Veillez à conserver la semelle bleue signature si vous souhaitez la remplacer à l'identique — contactez-nous pour plus d'informations.

CONTACT & SERVICE CLIENT

Comment contacter le service client ? Par email : contact@lamarki.com Par téléphone : 04 91 90 44 31 Du lundi au vendredi de 10h à 18h

Quel est le délai de réponse ? Nous nous engageons à répondre à toutes vos demandes sous 48h ouvrées.

Suivez-vous sur les réseaux sociaux ? Retrouvez LAMARKI sur Instagram, Pinterest et LinkedIn pour découvrir les coulisses de la maison, les nouvelles collections et les inspirations de nos fondatrices.