

FAQ

Comment ça marche ?

- 1 - Ouvrez un compte, enregistrez vos articles et recevez immédiatement une estimation de rachat.
- 2 - Envoyez vos articles gratuitement grâce au bon d'envoi reçu par mail.
- 3 - Profitez d'un bon d'achat valable dans le centre après vérification par notre service qualité.

Comment envoyer ses vêtements ?

1. Suite à la saisie en ligne des articles que vous souhaitez nous envoyer, vous recevrez un email de confirmation de la part de The Second Life contenant :

- Le bon d'envoi récapitulatif des articles que vous nous envoyez à insérer dans le colis

- Une étiquette prépayée Mondial Relay à coller sur votre colis.

Assurez-vous que votre colis soit bien fermé et que l'étiquette de transport soit bien visible.

2. Il ne vous reste plus qu'à déposer votre colis dans le Mondial Relay de votre choix.

Comment est calculé le prix de reprise des vêtements ?

Le prix de reprise de vos vêtements est calculé automatiquement grâce à notre solution technologique. À l'aide des critères de marque, catégorie, taille, matière, couleur, notre solution propose un prix selon un argus fixé sur la demande de votre produit sur le marché de la seconde main. Cet outil évolue constamment, au gré des fluctuations du marché.

Que deviennent mes vêtements ?

Les vêtements que vous nous envoyez partent chez l'un de nos partenaires pour être examinés, traités et stockés en attendant de leur donner une seconde vie (vente en ligne où en rayonnage dans des circuits de vente de vêtements de seconde main).

Dans le cas où l'un des articles que vous nous transmettez ne répondrait pas à nos conditions de reprise, il ne pourra pas être comptabilisé et le montant prévu pour cet article ne sera pas compté. Il ne sera également pas possible de récupérer l'article refusé car celui-ci sera donné à une association caritative.

En effet, pour des raisons écologiques, nous ne souhaitons pas mettre en place le retour des articles refusés. Nous ne souhaitons pas alourdir l'empreinte carbone des vêtements qui nous sont envoyés. Le sens de notre solution est de faire circuler la mode afin de réduire l'impact environnemental de l'industrie de la mode. Ce serait aller à l'encontre de nos engagements que de faire voyager des pièces que nous estimons peu valorisables à la revente. C'est pourquoi nous préférons les donner à des associations pour en faire bénéficier les plus démunis.

Il est donc important de faire une description juste et réelle de vos articles lors de l'enregistrement de la collecte.

Puis-je venir dans le centre commercial directement avec les vêtements que je souhaite vendre ?

Le service The Second Life se fait en ligne et est donc disponible 24/24h toute l'année. Bien sûr, nous organiserons tout au long de l'année des collectes physiques dans le centre commercial. Nous vous invitons à suivre les actualités de L'esplanade via les réseaux sociaux ou notre newsletter pour connaître les dates à temps.

Qui paie les frais de port ?

Le service d'envoi est totalement gratuit pour le client car le service The Second Life prend en charge l'envoi des articles (5 articles minimum par envoi) que vous souhaitez vendre.

Si certains articles sont refusés (défauts ou marques non reprises), un renvoi des articles vers le client ne sera pas possible. Nous ne souhaitons pas faire voyager les produits une deuxième fois afin de ne pas alourdir le bilan carbone d'articles de seconde main. Le principe étant de faire circuler la mode pour réduire l'impact environnemental de l'industrie textile.

Il est donc important de mettre dans son colis uniquement des articles en parfait état et de regrouper au maximum vos articles (5 articles minimum par envoi) dans un seul et même colis pour polluer le moins possible.

Comment suivre l'envoi de mon colis ?

Vous pouvez vous connecter sur votre espace dédié à la collecte de vêtements en ligne. Dans l'onglet : Mes envois, vous pouvez suivre l'état d'avancement du colis. Vous pouvez également vous rendre sur le site de Mondial Relay avec votre numéro de suivi ou numéro de preuve de dépôt.

Comment faire pour récupérer les articles refusés ?

Pour des raisons écologiques, nous ne souhaitons pas mettre en place le retour des pièces qui ne respectent pas les conditions de reprise indiquées sur le site internet. Nous ne souhaitons pas alourdir l'empreinte carbone des vêtements qui nous sont envoyés. Le sens de notre solution est de faire circuler la mode afin de réduire l'impact environnemental de l'industrie de la mode. Ce serait donc aller à l'encontre de nos engagements que de faire voyager des pièces que nous estimons peu valorisables à la revente. C'est pourquoi nous préférons les donner à des associations pour en faire bénéficier aux plus démunis.

Il est donc important de faire une description juste et réelle de vos articles lors de l'enregistrement de la collecte et de mettre dans son colis uniquement des articles en parfait état et regrouper au maximum vos articles (5 articles minimum par envoi) dans un seul et même colis. En envoyant vos vêtements vous consentez à vous en séparer peu importe l'issue de l'examen du produit.

Que faire si je n'ai pas reçu de mail contenant mon étiquette Mondial Relay ?

Tout d'abord, vérifiez bien vos spams et courriers indésirables et si vous n'avez pas reçu de mail contenant le récapitulatif de votre colis, notre offre de rachat ainsi que l'étiquette Mondial Relay, veuillez-nous contacter via notre support.

Combien de temps dois-je attendre entre l'envoi de mon colis et la vérification de qualité par The Second Life ?

L'étape de vérification du service qualité de The Second Life peut prendre 3 à 4 semaines.

Comment récupérer ma Gift Card L'esplanade ?

Une fois votre colis validé par notre service, vous serez notifié par mail :

- Un premier mail validant le montant de reprise de la collecte ;
Pour toute collecte, 1€ de frais de service vous sera déduit du montant total pour l'activation de votre Gift Card L'esplanade.
- Un second mail vous communiquant que votre Gift Card est prête pour le retrait au Desk info du centre commercial ;

Une fois le second mail reçu, il vous suffit par la suite de vous munir d'une pièce d'identité valide et de vous rendre au Desk info situé à l'étage inférieur du centre commercial où l'hôtesse vous remettra votre Gift Card L'esplanade crédité du montant correspondant au prix de reprise de votre collecte. Votre Gift Card est à retirer sur place, aucun envoi ne sera possible.

Que faire si je n'ai pas reçu de mail me confirmant le montant de reprise de la collecte et donc de ma Gift Card L'esplanade ?

Tout d'abord, vérifiez bien vos spams et courriers indésirables et si vous n'avez pas reçu d'email vous informant de la bonne reprise de vos vêtements et de l'émission du bon d'achat correspondant, veuillez-nous contacter via notre support.

Pourquoi le montant de ma Gift Card ne correspond pas au montant validé de ma collecte ?

Pour toute collecte, 1€ de frais de service vous sera déduit du montant total pour l'activation de votre Gift Card L'esplanade.

Exemple : Si votre collecte est confirmée à 25€, vous recevrez une Gift Card L'esplanade de 24€.

Le montant de ma collecte est inférieur à 6€, pourquoi ne reçois-je pas de Gift Card ?

L'activation d'une Gift Card ne peut se faire qu'à partir d'un montant minimum validé par le service qualité de 6€ (auquel vous sera déduit par la suite 1€ de frais d'activation de la carte).

Si lors de l'enregistrement de vos articles, le montant estimé est de 8€ et que le service qualité par la suite valide le montant total de vos articles à 5€ (dans le cas d'un défaut d'un article), le montant étant inférieur à 6€ il ne sera pas possible encore d'activer votre Gift Card.

Toutefois pas de panique, ce montant sera « crédité » jusqu'au 31/12/2023 sur votre compte client de notre service The Second Life. Une fois le montant de 6€ atteint ou dépassé avec un nouvel envoi, vous recevrez votre Gift Card crédité du montant total des 2 envois.

Il est donc important de regrouper vos articles au maximum (5 articles minimum par envoi) dans un seul et même colis. Au plus il y a d'articles, au plus vous avez de chances de dépasser le montant requis de 6€ minimum.

Le sens de notre service est de faire circuler la mode afin de réduire l'impact environnemental de l'industrie de la mode.

Comment fonctionne la Gift Card L'esplanade et dans quels commerces puis-je payer ?

La Gift Card L'esplanade est valable 12 mois à partir de sa date d'activation et valable dans plus de 100 magasins du centre commercial, de la rue Charlemagne et au Cinéma.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre rubrique dédiée à la Gift Card sur notre site internet.

Combien de temps ai-je pour récupérer ma Gift Card ?

Une fois que votre Gift Card est activée, vous recevez un mail vous prévenant de son retrait possible au Desk info du centre. Vous avez ensuite 1 mois pour vous présenter en personne pour recevoir votre carte. En cas de questions, n'hésitez pas à contacter le desk info du centre au 010 230 121.

Combien de litres d'eau sont économisés à chaque vêtements déposés ?

L'industrie de la mode est l'une des plus polluantes dans le monde, c'est pour cette raison que The Second Life propose une solution qui permette de donner une nouvelle vie aux 2/3 de vêtements en moyenne qui dorment dans nos placards.

Chaque vêtement demande des milliers de litres d'eau pour sa fabrication. Or, face à la sécheresse et au réchauffement climatique, il est urgent de réduire autant que possible notre consommation en eau.

En donnant une seconde vie aux vêtements, vous économisez une très grande quantité d'eau nécessaire à leur fabrication.

Voici le nombre de litres économisés par typologie d'article remis en circulation :

<i>Catégorie</i>	<i>Nb de litres moyens à la fabrication</i>
Jean	8 500
Pantacourt/Pantalon /Short	6 000
Combinaison/Combishort	3 000
T-shirt/Polo	2 500
Manteau/Doudoune /Parka/Trench/Blouson	5 000
Pull/Giler/Sweat	3 000
Chemise/Blouse	1 500
Jupes	1 500
Robes	1 500
Top/Débardeur	1 000
Costume	5 000
Vestes/Vestes et blousons	4 000
Jogging/Legging	2 500

Vous avez consulté notre FAQ mais ne trouvez pas de réponse à votre question ?

N'hésitez pas à nous envoyer votre question par mail à info@lesplanade-shopping.com ou par **téléphone au 010 23 01 21** du lundi au samedi de 10h à 20h et 21h le vendredi.

Conditions de reprise

Quels types de vêtements reprend The Second Life ?

The Second Life reprend :

- Vêtements Homme (jusqu'au XXL)
- Vêtements Femme
- Vêtements Enfant (d'1 mois à 10 ans)

The Second Life ne reprend pas :

- Pas de bijoux
- Pas de chaussures
- Pas de sacs
- Pas d'accessoires
- Pas de sous-vêtements / Collants / Maillots de bains
- Pas de pyjamas

Quelles sont les conditions de reprise ?

Pour que votre vêtement soit repris il doit suivre les conditions suivantes :

- État neuf ou quasi neuf
- Propre et repassé
- Présence des étiquettes de la marque et de la taille parfaitement cousues sur le vêtement
- Boutons et fermetures éclair en bon état et fonctionnels
- Le vêtement ne doit pas présenter de trous, tâches, déchirures ou bouloches
- Le vêtement ne doit pas présenter de marques de décoloration ou de délavage
- Le vêtements ne doit pas présenter de traces d'usure
- La matière du vêtement ne doit pas être détendue
- Le vêtement ne doit pas être retouché
- Le vêtements de doit pas dater de plus de 10 ans
- Le vêtements ne doit pas contenir de fourrure animale, de cuir ou de similicuir

Quelles marques reprenez-vous ?

Nous nous concentrons sur le rachat des marques moyen/haut de gamme/luxe.

Vous pourrez retrouver la liste des marques reprises en vous rendant sur le menu "VENDRE" puis en faisant votre demande de reprise.

Cette liste est non exhaustive, car sans cesse sujette à élargissement.

Nous ne reprenons pas les marques d'entrée de gamme comme H&M, Stradivarius, Pimkie...

Vous avez consulté les conditions de reprise mais ne trouvez pas de réponse à votre question ? N'hésitez pas à nous envoyer votre question par mail à info@lesplanade-shopping.com ou par **téléphone au 010 23 01 21** du lundi au samedi de 10h à 20h et 21h le vendredi.