

# FAQ

## Comment fonctionne la collecte en ligne ?

La collecte en ligne, disponible toute l'année, 24/24h, 7/7j, s'effectue depuis chez vous sur le site internet du Woluwe Shopping. En quelques clics, vous enregistrez vos pièces et vous recevrez une étiquette Mondial Relay pour nous les envoyer gratuitement. Vous devez envoyer 5 articles minimum et maximum 25 articles.

Une fois reçus à notre atelier de vérification, **vos vêtements y sont vérifiés dans un délai de 3 semaines à 1 mois.**

Le montant crédité sur la gift card vous sera ensuite communiqué par e-mail, la carte sera à retirer au Woluwe Shopping, au desk info.

**Important : vérifiez nos conditions de reprises et la liste des marques non reprises.**

## Comment envoyer ses vêtements ?

1 - **Ouvrez** un compte, enregistrez vos articles et recevez immédiatement une estimation de rachat.

2 - **Envoyez** : suite à la saisie en ligne des articles que vous souhaitez nous envoyer, vous recevrez un e-mail 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.

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

Vous devez envoyer 5 articles minimum et maximum 25 articles.

3 - **Profitez** : après vérification par notre service qualité vous recevez un e-mail vous indiquant le montant crédité sur votre gift card. Cette dernière est à récupérer au Woluwe Shopping, au desk info, muni d'une pièce d'identité et de l'e-mail. Le bon d'achat est valable dans la majorité des boutiques du centre.

## Que faire si le poids sur l'étiquette ne correspond pas au poids de mon colis ?

Aucune inquiétude si le poids de votre colis est supérieur au poids indiqué sur votre bon d'envoi ! Vous pouvez tout de même envoyer votre colis, cela ne sera pas bloquant.

## Quelles sont les conditions de reprise ?

Nous reprenons plus de 1000 marques pour homme, femme et enfant, toute saison.

- État neuf ou quasi neuf
- Propres et repassés
- Etiquette de la marque et celle de la taille sur le vêtement
- Etiquette de composition (matières)

- Boutons et fermetures éclair en bon état et fonctionnels
- Dessous de bras sans marque d'usure

Nous ne reprenons pas :

- Bijoux
- Chaussures
- Sacs
- Accessoires
- Sous-vêtements
- Pyjamas ou collants

Les vêtements déposés ne doivent pas présenter :

- Trous, tâches, déchirures ou bouloches
- Décolorés, retouchés ou délavés
- Vêtements datés de + de 10 ans
- Fourrure animale
- Traces d'usure / Matière détendue

### **Pourquoi avons-nous ces conditions de reprises ?**

Les clients de nos ateliers partenaires ont un niveau d'exigence très élevé et nous ne devons donc reprendre que des vêtements de très bonne qualité et quasiment neufs.

Cela est d'ailleurs logique, si vous vous mettez à la place du futur acheteur de votre vêtement : vous ne voudriez pas acheter des vêtements tachés, troués etc...

Notre exigence vient également du fait que nous devons nous assurer que nous serons en mesure de les revendre ensuite pour leur assurer une seconde vie.

### **Comment justifiez-vous vos prix de rachat ?**

Avec The Second Life, vous videz votre dressing rapidement, sans photo et sans frais de plateforme. Pour vous faire gagner ce temps précieux et pour mettre vos vêtements dans le circuit de la seconde main nous réalisons un certain nombre d'actions, cela représente un coût pour The Second Life. Le coût logistique de la collecte, coûts de la prise de photo, du transport et de la mise en vente. Ces coûts impactent donc le prix de rachat.

Ces prix de rachat sont définis en fonction de la désirabilité des produits sur le marché de la seconde main. A certaines périodes certains articles ne se vendent pas. Nos prix de rachat sont alors plus bas, voire nous ne reprenons plus les articles.

Nos prix sont définis en fonction de la marque, de la catégorie des vêtements, et de sa matière. A la différence d'acteurs proposant des services similaires, nous ne rachetons pas par lots pour un montant défini ou par kilo, ce qui garantit une offre plus alléchante.

En donnant un prix de rachat unique par vêtement, nos offres de reprise sont parmi les plus élevées du marché.

### **Pourquoi ne reprenons-nous pas certaines marques?**

Nous rachetons plus de 1000 marques, tous les vêtements repris sont destinés à être remis dans le circuit de la seconde main et certaines marques sont plus difficiles à revendre que d'autres par nos partenaires. C'est pourquoi certaines marques ne sont pas reprises. Notre argus se base sur la désirabilité du produit sur le marché de la seconde main. Notre outil est en perpétuelle évolution et nous intégrons régulièrement de nouvelles marques.

### **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.

### **Quels sont les marques non reprises ?**

Voici une liste non exhaustive des marques non reprises :

Bizzbee, Brice, Buissonnière, Cassis, Damart, Ellesse, Fjällräven, In Extenso, Jacqueline, JBC, Kiabi, La Halle, La Redoute, Lafuma, Lola & Liza, Mayerline, Mer du Nord, Mim, Misguided, Miss Selfridge, Monki, NA-KD, Okaidi, Oysho, Paprika, Pimkie, Primark, Pretty Little Things, Tape à l'oeil, Tex, Tissaia, Topshop, Undiz, Victoria Secret, WE.

N'hésitez pas à vous rendre sur l'estimateur en ligne présent sur le site du Woluwe Shopping, pour savoir si vos vêtements sont repris ou non.

### **Pourquoi nous ne reprenons pas les vêtements entre 12 et 16 ans ?**

Nous n'arrivons pas à écouler ces vêtements. Il n'y a en effet pas assez de demande sur ces tranches d'âge. A cet âge les enfants sont plus indépendants et n'acceptent pas forcément de porter des vêtements de seconde main choisis par leurs parents. Il y a donc aujourd'hui moins de demandes sur ces articles.

### **Que deviennent mes vêtements ?**

Les vêtements que vous nous envoyez partent chez l'un de nos ateliers partenaires pour y être examinés, traités et stockés en attendant de leur donner une seconde vie. Les vêtements sont remis à la vente soit sur le site internet de notre partenaire, soit dans leur réseau d'écoulement (rayons de secondes mains installés dans les rayons textiles de grandes surfaces).

Dans le cas où l'un des articles que vous nous envoyez ne répondrait pas à nos conditions de reprise (et serait donc invendable via nos réseaux de revente), celui-ci sera refusé. Il ne pourra pas être récupéré et sera donné à une association caritative partenaire de notre atelier.

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 son industrie.

Tous les vêtements rachetés par The Second Life restent en France.

### **Quel est le délai de traitement entre l'envoi de mes articles et la validation de ma carte cadeau ?**

Le délai de traitement est de 3 semaines / 4 semaines à réception des articles dans nos ateliers.

Vous pouvez suivre sur votre compte l'avancement de votre colis.

### **Puis-je récupérer mes vêtements refusés ?**

Il n'est pas possible de récupérer les vêtements refusés par nos ateliers de contrôle. En effet, pour des raisons écologiques, nous ne souhaitons pas mettre en place le retour des articles refusés et faire voyager les vêtements une fois de plus. 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. C'est pourquoi nous préférons les donner à des associations et ainsi 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.

### **Quand puis-je récupérer ma carte dans votre centre ?**

Aussitôt votre colis validé par notre atelier, vous serez notifié par e-mail de sa validation. Vous trouverez dans cet e-mail toutes les informations nécessaires qui vous permettront de récupérer votre carte cadeau.

### **Comment récupérer ma gift card ?**

Pour récupérer votre gift card, il vous suffit de vous munir d'une pièce d'identité valide et de vous rendre au desk info, situé au centre de la galerie, où l'hôte/hôtesse vous remettra votre gift card créditée du montant correspondant au prix de reprise de votre collecte. Votre gift card est à retirer sur place, aucun envoi ne sera possible.

### **Où puis-je utiliser ma gift card et a-t-elle une durée de validité ?**

La gift card est acceptée dans quasi toutes les boutiques du Woluwe Shopping. Nous vous invitons néanmoins à vérifier la liste des boutiques qui acceptent la gift card, pour ce faire, rendez vous dans l'onglet gift card. Les gift cards distribuées ont une période de validité de 1 an.

### **Puis-je venir au Woluwe Shopping 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, le Woluwe Shopping organise tout au long de l'année des collectes physiques. Nous vous invitons à suivre les actualités de notre Centre 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 et 25 maximum par envoi) que vous souhaitez vendre.

### **Comment puis-je suivre mon colis ?**

Vous avez à tout moment la possibilité de suivre votre colis dans la rubrique "Mes Envois". Vous trouverez dans cette dernière la mention "suivre mon colis", en cliquant sur ce lien vous serez automatiquement redirigé vers le site de Mondial Relay qui vous permettra de suivre la livraison de votre colis.

### **Que faire si je n'ai pas reçu d'e-mail contenant mon étiquette Mondial Relay ?**

Tout d'abord, vérifiez bien vos spams et courriers indésirables et la classification automatique ("Promotion") de votre boîte e-mail.

Si vous n'avez toujours pas reçu votre e-mail contenant l'étiquette Mondial Relay, contactez-nous via l'adresse de contact disponible en bas de page du site de collecte, ou alors via le module de contact disponible sur le site.

### **Que faire si je n'ai pas reçu de mail me confirmant le montant de reprise de la collecte ?**

Tout d'abord, vérifiez bien vos spams et courriers indésirables et la classification automatique ("Promotion") de votre boîte mail.

Si vous n'avez pas reçu d'e-mail vous informant de la bonne reprise de vos vêtements et de l'émission de la gift card, veuillez vérifier sur votre compte client l'avancement de votre colis. Si le statut de votre colis est bien "traité", veuillez contacter le service support depuis la page

d'accueil de votre collecte en ligne, ou alors via le module de contact disponible sur le site.

### **Le montant de ma collecte est inférieur à 5€, pourquoi ne reçois-je pas dma 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 5€.

Par exemple : 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 moins de 5€ (dans le cas d'un défaut d'un article), il ne sera alors pas possible d'activer votre gift card pour le moment.

Toutefois pas de panique, ce montant reste « crédité » sur votre compte client. Une fois le montant de 5€ atteint ou dépassé avec un nouvel envoi, vous recevrez votre gift card créditée du montant total des 2 envois.

Il est donc important de regrouper vos articles au maximum (5 articles minimum et 25 maximum par envoi) dans un seul et même colis. Plus il y a d'articles, plus vous avez de chances de dépasser le montant requis de 5€ minimum.

### **Comment fonctionne la gift card et dans quels commerces puis-je payer ?**

La gift card Woluwe Shopping est valable 12 mois à partir de sa date d'activation et valable dans quasi tous les magasins du Woluwe Shopping.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre rubrique dédiée à la gift card sur le site internet du Woluwe Shopping ([www.thewshopping.be](http://www.thewshopping.be)).

### **Combien de temps ai-je pour récupérer ma gift card ?**

Vous disposez 6 mois pour récupérer votre gift card.

### **Combien de litres d'eau sont économisés pour chaque vêtement déposé ?**

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 permet 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 :

Catégorie	Nombre de litres d'eau moyen nécessaire
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 / Gilet / Sweat	3 000
Chemise / Blouse	1 500
Jupe	1 500
Robe	1 500
Top / Débardeur	1 000
Costume	5 000
Veste / Blouson	4 000
Jogging / Legging	2 500