

Return Policy

Cotton Candy always stands behind its commitment to customer service and product quality. We excel at providing superior service to our customers, and feel we have done our job only when each person who purchases anything from us is completely satisfied with the process and the product. To this end, Cotton Candy commits to resolving all customer service issues within two (2) business days. We accept product returns within 30 days for just about any reason (e.g. defective product, incorrect size, dissatisfaction) but do ask that all returned products are in “like-new” condition. Shipping costs will be paid by the customer unless an error was committed by Cotton Candy and a copy of the original invoice or packing slip must be included with the return. Returns to Cotton Candy are supported through the following options:

- Email : service@cottoncandy.com
- Phone: 1-866-566-7882 for assistance from our dedicated bilingual Customer Support Representatives with any product issue.

All efforts will be made to resolve any issue pertaining to defective merchandise. Note that our choice of resolution differs based on the particular return issue. For example, Cotton Candy would generally issue a credit if a coffee mug arrived broken, but if an article of clothing arrived with a misprinted logo, Cotton Candy would request that it be returned to us (at our expense) so we could address the issue directly with the manufacturer. In this case, we will ship a replacement immediately. At Cotton Candy, a return becomes one more way for us to showcase our first-class level of customer service. You have our word on that.

Politique de retour

Cotton Candy maintient toujours son engagement envers la qualité du service à la clientèle et du produit. Nous excellons à fournir un service de qualité à nos clients et estimons que nous avons fait notre travail seulement lorsque chaque personne qui achète quoi que ce soit de nous est complètement satisfaite du processus et du produit. À cette fin, Cotton Candy s'engage à résoudre tous les problèmes de service à la clientèle dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Nous acceptons les retours de produits dans les 30 jours pour à peu près n'importe quelle raison (par exemple, produit défectueux, taille incorrecte, insatisfaction), mais demandons que tous les produits retournés soient dans un état «comme neuf». Les frais d'expédition seront à la charge du client, sauf si une erreur a été commise par Cotton Candy, et une copie de l'original de la facture ou du bordereau d'expédition doit être jointe au retour. Les retours à Cotton Candy sont pris en charge via les options suivantes :

- Courriel : service@cottoncandy.com
- Téléphone : 1-866-566-7882 pour obtenir l'aide d'un de nos représentants du service à la clientèle bilingues pour tout problème lié au produit.

Tous les efforts seront déployés pour résoudre tout problème relatif à la marchandise défectueuse. Notez que notre choix de résolution diffère en fonction du problème de retour. Par exemple, Cotton Candy émettrait généralement un crédit si une tasse de café arrivait brisée, mais si un vêtement est arrivé avec un logo mal imprimé, Cotton Candy demanderait qu'il nous soit retourné (à nos frais) afin que nous puissions résoudre le problème directement avec le fabricant. Dans ce cas, nous vous enverrons un remplacement immédiatement. Chez Cotton Candy, le retour devient un moyen supplémentaire pour nous de mettre en valeur le niveau de première classe de notre service à la clientèle. Vous avez notre parole.