

## **NOS CONDITIONS GENERALES**

www.laboratoires-ybela.fr, ou toute autre adresse que nous lui substituerions ou lui adjoindrions, ci-après dénommé le Site ou Laboratoires YBELA est un service en ligne proposé et géré par Laboratoires YSSENA - SAS au capital de 300 000,00 € - RCS Compiègne 840 769 038 – Siège social : 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly.

### **1. A quoi servent les Conditions Générales ?**

#### **2. Une question avant de commander ?**

- 2.1. Puis-je passer la commande par téléphone ?
- 2.2. J'ai besoin d'un conseil avant de passer ma commande sur le Site.
- 2.3. Où puis-je trouver des informations sur les produits Laboratoires YBELA ?
- 2.4. Quelle est la durée de validité des offres sur le Site ?
- 2.5. Quels types de produits sont proposés sur le Site ?
- 2.6. A qui sont proposées les produits du Site ?

#### **3. Passation de ma commande**

- 3.1. Par quel moyen de paiement dois-je régler ma commande ?
- 3.2. Quel est le prix que je vais payer ?
- 3.3. A quel moment mon compte bancaire sera-t-il débité ?
- 3.4. Le paiement est-il sécurisé sur le Site ?
- 3.5. Dois-je payer des frais de livraison ?
- 3.6. Où puis-je faire livrer ma commande ?
- 3.7. Est-ce que je vais recevoir un e-mail de confirmation de ma commande sur le Site ?

#### **4. Suivi de ma commande**

- 4.1. Où en est ma commande ?
- 4.2. Comment puis-je la modifier ?
- 4.3. Quels sont les délais de livraison ?
- 4.4. Où sont expédiés mes produits ?
- 4.5. Je n'ai pas reçu un ou plusieurs produits.
- 4.6. Que se passe-t-il si mon produit n'est plus disponible ?

#### **5. Rétractation**

- 5.1. Puis-je changer d'avis après la validation de ma commande sur le Site ?
- 5.2. Comment puis-je exercer mon droit de rétractation ?
- 5.3. Avez-vous un modèle de formulaire de rétractation ?
- 5.4. Comment suis-je remboursé en cas d'exercice de mon droit de rétractation ?
- 5.5. Comment renvoyer les produits pour lesquels j'ai exercé mon droit de rétractation ?
- 5.6. Dans quels cas je ne peux bénéficier de mon droit de rétractation ?

#### **6. Données personnelles**

- 6.1. Collectez-vous des données personnelles me concernant ? Et pourquoi ?
- 6.2. A qui sont destinées mes informations personnelles ?
- 6.3. A quoi servent les données personnelles que vous collectez sur le Site ?
- 6.4. Quels sont mes droits et comment puis-je les exercer ?

#### **7. Service Clients et réclamation**

- 7.1. Comment contacter le Service Client Laboratoires YBELA ?
- 7.2. Puis-je recourir à un service de médiation si besoin est ?

## **1. A quoi servent les Conditions Générales ?**

Vous trouverez dans les Conditions Générales, rédigées sous la forme de foire aux questions, toutes les informations nécessaires à vos commandes, les modalités de règlement et de livraison, le délai et modalités de rétractation...

Lors de la validation de votre commande, vous devrez accepter les présentes Conditions Générales.

Nous vous conseillons donc de les lire attentivement avant toute commande, la dernière date de mise à jour se situant à la fin. Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

## **2. Une question avant de commander ?**

### **2.1. J'ai besoin d'un conseil avant de passer ma commande sur le Site.**

Un téléconseiller peut vous guider dans votre choix au 0974 750 575 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 sans interruption et le samedi de 8h30 à 13h00 hors jours fériés.

### **2.2. Où puis-je trouver des informations sur les produits Laboratoires YBELA ?**

Chaque fiche produit accessible sur le Site détaille ses caractéristiques propres telles que le prix, les propriétés, la composition.... Il est important de bien en prendre connaissance avant toute commande sur le Site.

### **2.3. Quelle est la durée de validité des offres sur le Site ?**

Les offres présentées sur le Site sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site et jusqu'à épuisement des stocks disponibles.

### **2.4. Quels types de produits sont proposés sur le Site ?**

Le Site propose à la vente des consommateurs des compléments alimentaires.

### **2.5. A qui sont proposées les produits du Site ?**

L'accès au Site et la commande des produits Laboratoires YBELA sont réservés aux personnes physiques de plus de 18 ans, résidant en France métropolitaine (Corse comprise).

## **3. Passation de ma commande**

### **3.1. Par quel moyen de paiement dois-je régler ma commande ?**

Le règlement s'effectue par CB, Visa, Mastercard et American Express lors de votre commande sur le Site.

Laboratoires YBELA vous propose par ailleurs une facilité de paiement grâce au règlement de votre commande en 3 fois sans frais.

### **3.2. Quel est le prix que je vais payer ?**

Les prix des produits sont ceux indiqués sur la fiche de chaque produit. Ils sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC). Nous nous réservons le droit de les modifier en cas notamment de modification du taux de TVA.

Les prix indiqués ne comprennent pas la participation aux frais de port. Des frais de port seront facturés en sus en fonction du mode de transport souhaité (Colissimo, Chronopost) si le total de votre commande est inférieur à 50 €. Ils seront offerts au-delà de 50€ de commande.

### **3.3. A quel moment mon compte bancaire sera-t-il débité ?**

Le règlement de vos produits s'effectue intégralement lors de la validation de votre commande sur le Site. Pour le paiement en 3 fois sans frais, un échéancier vous est communiqué sur le Site avec les dates de prélèvement pour chaque mois.

### **3.4. Le paiement est-il sécurisé sur le Site ?**

Oui. Afin de vous garantir une sécurité maximale, nous avons recours à un prestataire de paiement habilité, en l'occurrence OGONE. Lorsque vous saisissez vos informations bancaires, celles-ci sont cryptées grâce au protocole SSL, avant d'être envoyées à OGONE. Les logos « Norton Secured » en bas ou en haut de votre navigateur indiquent que la transaction est sécurisée, et que vous pouvez saisir vos coordonnées bancaires en toute sécurité. Pour obtenir plus d'informations sur la sécurisation des données et le protocole SSL, vous pouvez vous rendre sur le site de notre partenaire. Le Site n'a jamais accès aux informations confidentielles relatives à vos moyens de paiement.

De votre côté, vous (i) garantissez être titulaires du compte attaché à la carte utilisé(e), ou que vous êtes expressément autorisés à les utiliser pour effectuer les achats souhaités sur le Site, et (ii) que vous êtes seuls responsables du paiement effectif de l'abonnement souscrit (compte approvisionné). A défaut, la commande pourrait être annulée en fonction du degré de gravité des agissements, et ce, sans préjudice de tout autre recours. Dans le cas où un titre de paiement émis ne serait pas honoré, les frais liés à l'impayé (frais de rejet) pourraient vous être facturés de plein droit.

### **3.5. Dois-je payer des frais de livraison ?**

Oui, une participation forfaitaire est demandée pour le traitement et l'expédition de vos articles si le total de votre commande est inférieur à 50 €, sauf dispositions contraires indiquées sur le site ou le support promotionnel reçu. Ce montant s'ajoute au total de votre commande, quel que soit le nombre d'articles commandés.

Les frais de livraison peuvent varier en fonction du mode de transport souhaité (Colissimo, Chronopost).

### **3.6. Où puis-je me faire livrer ma commande ?**

Les produits sont livrés à l'adresse que vous aurez indiquée lors de la commande sur le Site. Vous serez donc seul responsable de tout retard ou problème de livraison causé par l'indication d'une adresse erronée ou incomplète.

Vous pouvez choisir entre deux types de livraison par voie postale :

- En Colissimo : livraison sous 3-4 jours ;
- Express par Chronopost : livraison le lendemain avant 13h pour une commande passée la veille, du lundi au jeudi, avant 12h. Il est précisé qu'aucune livraison par Chronopost ne sera effectuée le week-end et les jours fériés.

Selon la taille et le prix des articles, la livraison se fait en boîte aux lettres ou en mains propres. Si vous êtes absent lors de la livraison, vous disposez d'un délai de 10 jours ouvrés pour récupérer votre colis au bureau de poste indiqué sur l'Avis de Passage. Au-delà de ce délai, le colis sera renvoyé à Laboratoires YBELA qui vous contactera.

En l'absence de réponse de votre part dans un délai de 7 jours, le site considèrera que vous avez fait valoir votre droit de rétractation. Le site procédera alors au remboursement total de la commande dans les 30 jours à compter de ce délai. Si vous décidez de procéder à une nouvelle livraison, le site vous facturera les nouveaux frais de livraison qui devront être acquittés avant l'expédition.

### **3.7. Est-ce que je vais recevoir un e-mail de confirmation de ma commande sur le Site ?**

Toute commande en ligne dûment renseignée et validée par vos soins fera l'objet d'une confirmation par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse indiquée lors de votre commande. Cette confirmation électronique récapitule les informations liées à votre commande. Elle formalise la conclusion du contrat entre Laboratoires YBELA et vous.

Les registres informatisés et conservés dans nos systèmes informatiques ou ceux de notre prestataire, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme une preuve de commande et de paiement intervenus.

## **4. Suivi de ma commande**

### **4.1. Où en est ma commande ?**

Vous pouvez suivre le niveau de traitement de vos commandes sur le Site à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe dans la rubrique « Mon Compte » puis « Mes Commandes ».

Puis « Voir le détail de ma commande ».

L'ensemble des commandes en cours pourront alors être visualisées. Un lien du transporteur sera disponible pour que vous puissiez voir où en est votre colis dès sa prise en charge. Vous recevrez également des emails et/ou SMS des différentes étapes de livraison.

Laboratoires YBELA procède à un archivage des commandes passées sur le Site sur un support fiable et durable qui pourra être produit à titre de preuve.

#### **4.2. Comment puis-je la modifier ?**

Il est impossible de modifier une commande dès lors qu'elle a été validée et que vous avez reçu l'e-mail de confirmation. Vous bénéficiez néanmoins d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de livraison de vos produits (voir conditions à la question Rétractation).

#### **4.3. Quels sont les délais de livraison ?**

Les délais de livraison varient en fonction du mode de livraison choisi :

- En Colissimo : livraison sous 3-4 jours ;
- Express par Chronopost : livraison le lendemain avant 13h pour une commande passée la veille, du lundi au jeudi, avant 12h. Il est précisé qu'aucune livraison par Chronopost ne sera effectuée le week-end et les jours fériés.

Si, malgré nos efforts pour vous satisfaire, le produit commandé s'avérait indisponible, nous vous en informerons et vous pourrez annuler ou modifier votre commande.

En cas de livraison incomplète, les articles restant à vous livrer vous seront expédiés automatiquement dès leur réapprovisionnement, les frais d'envoi supplémentaires étant à notre charge. En cas de problème ou de retard anormal, n'hésitez pas à contacter notre Service Client.

#### **4.4. Où sont expédiés mes produits ?**

Vos produits seront envoyés à l'adresse postale que vous aurez indiquée lors de votre commande. Attention, les produits ne pourront être expédiés qu'à des adresses de livraison situées en France métropolitaine. Il vous appartient donc de vous assurer que l'adresse que vous avez indiquée est correcte.

Lors de la réception de votre commande, nous vous invitons à vérifier l'état du colis. Si la livraison s'avère non conforme, nous vous remercions de bien vouloir contacter le Service Client dans les meilleurs délais.

Voir aussi le point 3.7. Où puis-je me faire livrer ma commande ? ci-avant.

#### **4.5. Je n'ai pas reçu un ou plusieurs produits.**

Si vous avez commandé plusieurs produits sur le Site, il se peut que vous ne les receviez pas tous en même temps. Toutefois, si vous ne les avez pas reçus dans les délais de livraison indiqués ou à la périodicité indiquée, nous vous invitons à contacter le Service Clients. Voir aussi la question 4.3. Quels sont les délais de livraison ?

#### **4.6. Que se passe-t-il si mon produit n'est plus disponible ?**

Si un produit s'avérait indisponible suite à votre commande et malgré nos mises à jour régulières du Site, nous vous en informerions par courriel dans les meilleurs délais. Dans ce cas, nous annulerions votre commande et nous vous rembourserions intégralement.

## 5. Rétractation

### 5.1. Puis-je changer d'avis après la validation de ma commande sur le Site ?

Oui. Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du dernier produit livré, pour exercer votre droit de rétractation, sans pénalité ni justificatif. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

### 5.2. Comment puis-je exercer mon droit de rétractation ?

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation par tout moyen à savoir, par un courrier envoyé directement à Laboratoires YBELA – 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly, ou par un courrier électronique envoyé à l'adresse [serviceclient@laboratoires-ybela.fr](mailto:serviceclient@laboratoires-ybela.fr), enfin, en recopiant et en renvoyant le formulaire ci-dessous à l'adresse indiquée. Nous vous confirmerons la prise en compte de votre demande de rétractation.

### 5.3. Avez-vous un modèle de formulaire de rétractation ?

« A l'attention des Laboratoires YBELA - 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly

E-mail : [serviceclient@laboratoires-ybela.fr](mailto:serviceclient@laboratoires-ybela.fr)

Je/Nous\* vous notifie/notifions par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur la vente des produits

Laboratoires YBELA ci-dessous :

Commandé le [.....] (\*) reçu le [.....] (\*)

Numéro de la commande : [.....]

Nom du (des) consommateur(s) : [.....]

Adresse du (des) consommateur(s) : [.....]

[.....]

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : [.....]

\* Rayer la mention inutile »

#### **5.4. Comment suis-je remboursé en cas d'exercice de mon droit de rétractation ?**

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, nous vous rembourserons les montants éventuellement prélevés au plus tard 14 jours suivant votre demande de rétractation, et avec le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande (sauf votre accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement). Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### **5.5. Comment renvoyer les produits pour lesquels j'ai exercé mon droit de rétractation ?**

Vous devrez renvoyer le(s) produit(s) concerné(s) au plus tard quatorze (14) jours que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation à l'adresse : YBELA - C/O LUXROUTAGE - 11 Rue Paul Rischard - L-5324 CONTERN - LUXEMBOURG

Vous devrez prendre en charge les frais de renvoi des produits.

Seuls les produits retournés dans un état permettant à nouveau leur commercialisation seront acceptés (retour dans leur emballage d'origine ou dans un emballage approprié permettant une protection équivalente). **Les produits ne doivent pas avoir été ouverts et/ou descellés.**

Votre responsabilité ne peut être engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques de ce bien. En conséquence, les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis ne seront pas repris.

Nous nous réservons le droit de refuser toute commande ultérieure en cas de retours anormaux ou abusifs.

#### **5.6. Dans quels cas je ne peux bénéficier de mon droit de rétractation ?**

Vous ne pourrez bénéficier d'aucun droit de rétractation dès lors que les produits ont été ouverts et/ou descellés après la livraison et qui ne peuvent donc être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

### **6. Données personnelles**

#### **6.1. Collectez-vous des données personnelles me concernant ? Et pourquoi ?**

Oui, lors de votre commande, des informations vous concernant (ex : nom, prénom, adresse...) vous sont demandées notamment pour traiter et vous envoyer votre commande, prélever le montant de votre commande, répondre à vos éventuelles questions ou vous adresser d'autres offres sauf opposition de votre part. Les informations demandées, signalées par un astérisque, sont obligatoires. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **6.2. A qui sont destinées mes informations personnelles ?**

Elles sont destinées à Laboratoires YBELA, en sa qualité de responsable de traitement. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **6.3. A quoi servent les données personnelles que vous collectez sur le Site ?**

Elles sont nécessaires notamment pour traiter et vous envoyer votre commande, prélever le montant de votre commande, répondre à vos éventuelles questions ou vous adresser d'autres offres sauf opposition de votre part. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **6.4. Quels sont mes droits et comment puis-je les exercer ?**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/78 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, ainsi qu'un droit à la limitation du traitement de vos données en contactant Laboratoires YBELA - 3 avenue de Chartres 60500 Chantilly. (dp@laboratoires-ybela.fr).

Vous bénéficiez également du droit de vous opposer à leur traitement ou à la prospection commerciale.

Vous pouvez demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires à votre contrat ou lorsque votre consentement était requis. Vous pouvez enfin décider du sort de vos données personnelles après votre décès et ainsi choisir de les communiquer ou non à un tiers que vous désignerez.

Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **6.5. Mes données sont-elles protégées ?**

Nous attachons une importance particulière à la sécurité et à la confidentialité de vos données personnelles et mettons en œuvre toutes les mesures appropriées aux fins de restreindre les risques de perte, de détérioration, ou de mauvaise utilisation de celles-ci. Pour en savoir plus, cliquez sur la rubrique « Données personnelles et cookies ».

6.6. Déposez-vous des cookies lors de ma navigation sur le Site et si oui, pour quels usages ? Pour cette question, reportez-vous à la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **6.6. Mes données seront-elles transférées hors de l'Union Européenne ?**

Vos données pourront être transférées à des prestataires établis hors de l'Union Européenne, comme à Monaco ou à l'île Maurice, mais ils sont toujours engagés par contrat : ce ne sont jamais des inconnus. De plus, ils doivent signer les Clauses Contractuelles Types mises à disposition par la CNIL afin de garantir le même niveau d'exigence de sécurité et de confidentialité des données personnelles que celui qui est exigé de nous, en France et en Europe. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez en savoir plus sur le transfert de vos données hors UE.



## **6.7. Mes données seront-elles transférées hors de l'Union Européenne ?**

Pour cette question, reportez-vous à la rubrique « Données personnelles et cookies ».

## **7. Service Clients et réclamation/médiation**

### **7.1. Comment contacter le Service Client Laboratoires YBELA ?**

Vous pouvez contacter le Service Client Laboratoires YBELA pour toute question, demande ou réclamation par :

- téléphone au 0974 750 575 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 sans interruption et le samedi de 8h30 à 13h00 hors jours fériés.

- courriel : [serviceclient@laboratoires-ybela.fr](mailto:serviceclient@laboratoires-ybela.fr)

### **7.2. Puis-je recourir à un service de médiation si besoin est ?**

En cas de réclamation, nous vous invitons, dans un premier temps, à contacter le Service Client Laboratoires YBELA pour faire votre demande.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Laboratoires YBELA adhèrent au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie 75008 Paris – [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr).

Après une démarche amiable préalable et écrite des consommateurs vis-à-vis des Laboratoires YBELA le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'a pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

Vous pouvez également saisir la plateforme de résolution des litiges, créée par l'Union Européenne, en cliquant sur le lien suivant : [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

**Dernière mise à jour : Juillet 2019**