

PAIEMENT ET LIVRAISON

> Modes de paiement

www.omoye.com accepte les paiements par cartes bancaires avec le système de paiement sécurisé CM-CIC paiements de la Banque CIC, cartes bancaires avec le système de paiement sécurisé PAYPAL, les chèques et virement.

> Adresse de livraison

La livraison s'effectue directement à l'adresse de votre choix. Si vous souhaitez, par exemple, vous faire livrer à votre travail, il vous suffit de modifier l'adresse de livraison lorsque vous passez votre commande (panier étape 2).

> Pays desservis

- FRANCE métropolitaine & Corse
- Belgique, Luxembourg, Monaco

> Mode de livraison

La livraison est assurée par la Poste. Dès la confirmation de votre règlement, nous préparons et expédions votre commande en Colissimo expert (remise contre signature), dans les meilleurs délais (hors samedi après-midi, dimanche et jours fériés). Lorsque votre commande est expédiée, vous recevez un mail de confirmation d'expédition avec un numéro de Colissimo correspondant à votre colis. A l'aide de ce numéro, vous pouvez suivre en direct l'acheminement de votre colis en allant sur le site de suivi colissimo : <http://www.coliposte.net>.

> Délais de livraison

Du fait de l'utilisation du service colissimo expert de La Poste, le délai de livraison est de 48h majoré de 7 jours pour la métropole et de 5 à 10 jours pour les autres pays visés ci-dessus. Si vous n'êtes pas présent lors du passage de votre facteur, celui-ci dépose un avis de passage dans votre boîte aux lettres. Muni de cet avis de passage, vous disposez alors d'un délai de 15 jours pour aller récupérer votre colis dans votre bureau de poste habituel.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité des produits, après passation de la commande, l'acheteur en sera informé au plus tôt. Il lui sera alors proposé, au choix, de modifier sa commande ou de l'annuler et ainsi d'obtenir remboursement dans les 30 jours suivant sa demande.

> DROIT DE RETRACTATION : Vous avez 14 jours pour changer d'avis !

Vous pouvez nous retourner sous certaines conditions et sous 14 jours tout article commandé (cf conditions générales de vente art 9). Selon vos préférences, nous vous rembourserons l'intégralité du montant de l'article ou nous l'échangerons contre un autre produit.

> **Quelles sont les conditions de retour d'un article ?**

Nos conditions de retour sont simples : nous acceptons le retour de tous les articles neufs retournés dans un délai de 14 JOURS. Tout produit retourné devra l'être dans son emballage d'origine, à l'état neuf, NON UTILISE, NON ABIME et éventuellement accompagné de la facture correspondant à son achat.

> **Dois-je payer des frais de retour et les frais de réexpédition ?**

Si vous changez d'avis et nous retournez un article, les frais de retour de vos produits à : LABORATOIRES ARCANA - 53 AVENUE SAINTE FOY - 92200 NEUILLY SUR SEINE sont à votre charge.

Pour les livraisons effectuées *hors du territoire Français*, les frais de port initiaux ne seront pas remboursés. Les frais de port des articles réexpédiés après échange sont également à votre charge.

> **Comment nous retourner un article ? A quelle adresse ?**

Les retours d'un article pour échange ou remboursement se font EXCLUSIVEMENT par la poste à l'adresse suivante :

LABORATOIRES ARCANA
53 AVENUE SAINTE FOY
92200 NEUILLY SUR SEINE

Nous vous remercions d'emballer les articles retournés avec une très grande précaution et de nous les retourner accompagnés de la facture et d'un courrier précisant le motif du retour.

Attention :

Nous vous rappelons qu'il est IMPOSSIBLE de nous retourner les articles par le biais des Relais Colis. Aucun envoi en port dû ou en contre remboursement ne sera accepté.

> **Sous quel délai serais-je remboursé?**

Nous traitons votre demande dans un délai moyen de 10 jours à réception de votre colis, et dans un délai légal maximum d'un mois. Nous vous remboursons par chèque.

> **Si votre commande n'est pas conforme, vous êtes intégralement remboursé ou votre produit est échangé*.**

*Nous vous remboursons intégralement ou vous échangeons le ou les produits détériorés ou défectueux, sur la base du prix que vous avez payé. Si, malgré tout le soin que nous apportons à la préparation de chaque colis, votre commande n'était pas conforme à votre demande (produit endommagé lors du transport, défectueux...), nous nous engageons à vous rembourser ou vous échanger les produits concernés.

> Colis ou produits endommagés

En cas de détérioration, merci de conserver les produits endommagés et le carton du colis afin que nous puissions identifier ce qui est arrivé. Si vous en avez la possibilité merci de nous expédier par mail une photo montrant les dégâts occasionnés.

Pour information, sachez que toute commande reçue très détériorée (détériorations visibles sur le carton, colis ouvert et refermé par les services de nos livreurs...) peut être refusée auprès de votre facteur ou de votre relais colis. Si vous acceptez un colis réparé ou endommagé sévèrement, nous vous conseillons de vérifier son contenu en présence du livreur et d'émettre une réserve lors de son acceptation.

> Produits défectueux

Si vous soupçonnez un produit d'être défectueux, prenez aussitôt contact avec LABORATOIRES ARCANA au : 01 41 43 95 10 en nous détaillant le problème. Si le produit est reconnu défectueux, nous vous l'échangerons ou vous le rembourserons dans les meilleurs délais.