

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## PRÉAMBULE

Les présentes conditions sont conclues entre :

D'une part,

La société SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE,  
SASU au capital de 2.000 euros, dont le siège social est 107 allée du Vieux Château, 69250 MONTANAY, immatriculée au RCS de Lyon, numéro 847 640 323,  
ci-après dénommée « SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE »  
exploitant un site internet marchand ([www.sabai-lespritbienetre.fr](http://www.sabai-lespritbienetre.fr)), ci-après dénommé « LE SITE » ou « SITE »

Et d'autre part,

Toute personne physique majeure, non commerçante, ayant la capacité juridique de contracter, exclusivement domiciliée dans les régions livrées par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE (France métropolitaine), effectuant un achat de produit sur LE SITE  
ci-après dénommée « LE CLIENT » ou « CLIENT »

L'une et l'autre dénommées collectivement ci-après « LES PARTIES »

## 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) visent à définir les règles applicables dans le cadre de la vente de produits par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE sur LE SITE au CLIENT.

Elles visent à définir également les modalités de vente entre SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE et LE CLIENT, de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison. Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre LES PARTIES contractantes, qui conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site.

Elles sont accessibles à tout moment sur ce site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version, étant précisé que seule la version en vigueur lors de la commande du Client lui sera opposable.

Le fait que LE CLIENT procède à un achat sur LE SITE (en cliquant sur "COMMANDER") emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente en vigueur au moment de la passation de sa commande.

## 2. PRODUITS

Les produits proposés à la vente par LE SITE pour le compte de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE sont ceux figurant sur LE SITE au jour de sa consultation par LE CLIENT.

Ils sont de deux natures :

- Des bons cadeaux, donnant droit à des prestations dans l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE (soins du visage, massages, formules détonantes, ateliers de formation au bien-être) et décrites sur LE SITE

- Des produits matériels, fabriqués et/ou commercialisés par des sociétés partenaires de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE dans les domaines de l'aromathérapie, la cosmétologie, la beauté et le bien-être.

Le terme « produit » employé dans ces Conditions Générales de Vente s'entend comme un terme générique représentant les deux natures exposées ci-dessus.

Chaque produit fait l'objet d'une fiche descriptive qui contiendra : la description détaillée et/ou la composition, le prix, une ou plusieurs photographies illustratives, les éventuelles options, ainsi que les caractéristiques particulières et les éventuelles précautions d'emploi. Des différences minimales entre un produit et sa photographie pourront exister, en fonction notamment de la résolution et la définition des couleurs de l'écran du CLIENT.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE attire l'attention du CLIENT sur les caractéristiques de certaines catégories de produits commercialisés sur LE SITE : les huiles essentielles sont des concentrés très puissants et peuvent se révéler dangereuses si elles ne sont pas utilisées correctement. LE CLIENT doit prendre connaissance des précautions d'emploi et les respecter pour tout usage. En cas de doute, il doit s'adresser à son médecin ou son pharmacien. SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se dégage de toute responsabilité quant à l'utilisation par LE CLIENT des huiles essentielles, huiles végétales et hydrolats.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE ne saura être tenu responsable des dommages causés par un mésusage d'un de ses produits ou par non-respect des précautions d'utilisation et conditions d'hygiène et de sécurité lors de l'utilisation d'un de ses produits.

### 3. COMMANDE ET PRIX

Une commande pourra contenir plusieurs produits, dans le cadre d'un processus commercial décrit au chapitre « Processus de commande de produits » des présentes conditions générales de vente.

Les prix des produits sont ceux communiqués sur LE SITE et confirmés au CLIENT lors de la validation de la commande.

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison ; étant précisé que la taxe sur la valeur ajoutée est celle en vigueur sur le territoire français métropolitain au jour de la validation de la commande.

Les frais de livraison sont communiqués au CLIENT sur le récapitulatif de la commande avant la validation de cette dernière et sont exprimés toutes taxes comprises. Ces frais sont à la charge du CLIENT et sont facturés en supplément du prix de vente des produits. SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE met à disposition du CLIENT un calculateur de frais de livraison qui tient compte du poids de sa commande, des modalités de livraison et de la politique tarifaire de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE. Ainsi, certaines commandes peuvent faire l'objet de frais de livraison offerts en fonction de leurs caractéristiques et de leur montant.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs indiqués sur LE SITE au moment de la commande.

Tout passage de commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE s'engage à honorer les commandes reçues sur le site internet dans la limite des stocks disponibles des produits. A défaut de disponibilité du produit, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE s'engage à en informer LE CLIENT.

En cas d'affichage d'un prix erroné, manifestement dérisoire (vil prix), quelle qu'en soit la raison (bug informatique, erreur manuelle, erreur technique, ...), la commande – même validée – pourra être annulée, ce dont LE CLIENT sera informé dans les meilleurs délais. Il sera en mesure, s'il le souhaite, de repasser sa commande au prix corrigé et exact, ou d'obtenir un remboursement intégral.

## 4. SERVICE CLIENT

Le service client de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE est à la disposition du CLIENT pour toutes questions relatives à sa commande.

Le service client est disponible par :

- Le formulaire de contact sur LE SITE (rubrique [Me contacter](#))
- Courrier électronique à l'adresse [contact@sabai-lespritbienetre.fr](mailto:contact@sabai-lespritbienetre.fr)
- Téléphone au 06.66.47.78.16 du lundi au samedi, de 9h à 12h00 et 13h30 à 17h30.

## 5. PROCESSUS DE COMMANDE DE PRODUITS

### 5.1. Accès à la boutique en ligne

LE CLIENT accède à la boutique du SITE en cliquant sur :

- « Bons cadeaux » pour commander des bons d'échange donnant droit à des prestations dans l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE
  - Il accède à une page affichant l'ensemble des produits de type bons cadeaux
- « Boutique » pour commander des produits matériels
  - Il sélectionne ensuite la catégorie de produit qui l'intéresse parmi les catégories proposées, en cliquant sur « Voir les produits »
  - Il accède ainsi à une page affichant l'ensemble des produits correspondant à la catégorie souhaitée
  - Un menu de navigation s'affiche à gauche des produits pour permettre d'accéder à d'autres catégories ou sous-catégories de produits

### 5.2. Choix des produits

Sur la page affichant une sélection de produits, LE CLIENT peut au choix :

- Ajouter un produit à son panier de commande en cliquant sur « Ajouter au panier »
- Accéder à une page descriptive du produit en cliquant sur la photographie illustrative du produit concerné

Dans le cas où il choisit d'accéder à une page descriptive d'un produit, il a alors accès à une présentation détaillée du produit qui lui permet également de choisir d'éventuelles options et la quantité de produits qu'il souhaite commander. Dans le cas particulier d'un produit de la catégorie « Bons cadeaux », il peut choisir le mode de livraison du bon cadeau parmi les options suivantes :

- Envoi par mail au client
- Envoi par courrier au client

- Envoi par courrier au bénéficiaire

Il peut ajouter le produit à son panier en cliquant sur « Ajouter au panier » ou retourner à la boutique en cliquant sur le menu « Boutique » ou « Bons cadeaux » en haut du SITE.

Un message informe LE CLIENT qu'il a pris en compte les sélections et a ajouté un produit au panier. De plus, à tout moment, un icône « Panier » situé en haut à droite de l'écran indique au CLIENT le nombre de produits qu'il contient.

### 5.3. Validation du panier

LE CLIENT accède à son panier en cliquant sur le bouton « Voir le panier » qui apparaît après l'ajout d'un produit dans le panier ou en cliquant sur l'icône « Panier » en haut à droite de l'écran.

LE CLIENT visualise le contenu de son panier (produit, quantité, prix unitaire, sous-total par produit) et peut modifier sa commande s'il le souhaite (ajout ou suppression de produit, modification de quantité).

S'il dispose d'un code lui donnant droit à une promotion, il le saisit dans la rubrique « Code Promo » et valide sa saisie en cliquant sur « Appliquer le code promo ». Si le code est valide, son panier est mis à jour automatiquement avec le nouveau prix TTC.

LE CLIENT peut ensuite obtenir le montant des frais d'expédition de sa commande en cliquant sur « Calculer les frais d'expédition », renseignant la ville et le code postal de livraison et en choisissant le mode d'expédition.

Les modes d'expédition possibles sont :

- Livraison à domicile par Colissimo
- Retrait en point relais Colissimo
- Retrait chez Sabaï l'Esprit Bien-Être

Le coût de livraison dépend du mode d'expédition, du poids de la commande et du montant des achats. Il est affiché très clairement au CLIENT dans la rubrique « Expédition ».

Le montant total TTC de la commande, incluant le prix des produits et les frais d'expédition, est affiché en bas de page.

Une fois la commande vérifiée et le cas échéant modifiée, LE CLIENT valide son panier afin de finaliser sa commande en cliquant sur « Valider la commande ».

### 5.4. Validation de la commande

Après avoir cliqué sur « Valider la commande », une page de validation de la commande s'affiche.

LE CLIENT saisit ses coordonnées dans la rubrique « Détail de facturation ».

S'il souhaite être livré à une autre adresse que celle de facturation, il coche la case « Expédier à une adresse différente ? » et saisit des coordonnées de livraison. Un message l'invite à le faire notamment s'il souhaite envoyer un bon cadeau directement au bénéficiaire.

Les champs marqués d'un astérisque (\*) sont des champs obligatoires.

LE CLIENT peut saisir une note de commande s'il souhaite adresser un message à SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE. S'il a commandé un bon cadeau, un message l'invite à saisir le nom et le prénom du bénéficiaire dans cette rubrique « note de commande ».

LE CLIENT visualise la synthèse de sa commande (produits, sous-total, frais d'expédition et total TTC). A ce stade, il ne peut plus modifier son choix de produits mais il peut encore modifier les modalités de livraison. Dans ce cas, le prix total TTC se met à jour automatiquement.

En fin de page, LE CLIENT choisit son mode de paiement parmi les solutions proposées :

- Paiement par carte bancaire (via l'opérateur de paiement STRIPE)
- Virement bancaire
- Chèque bancaire

En cas de paiement par carte bancaire, LE CLIENT saisit son numéro de carte bancaire, sa date de validité ainsi que les 3 numéros du cryptogramme visuel présent au dos de sa carte.

LE CLIENT valide définitivement sa commande en cliquant sur « Commander ».

En cas d'échec de règlement par carte bancaire, le message « Impossible de traiter ce paiement, veuillez réessayer ou utiliser une autre méthode » sera affiché au CLIENT » qui pourra réessayer ou choisir un autre mode de règlement.

## 5.5. Confirmation de la commande

Dès l'acceptation du paiement du CLIENT, une page de synthèse de la commande d'affiche à l'écran, contenant le numéro de commande, son contenu, l'adresse de facturation, le mode et l'adresse de livraison, le mode de paiement et le prix.

En cas de paiement par virement bancaire, les coordonnées bancaires de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE sont affichées pour que LE CLIENT puisse réaliser le virement par ses propres moyens auprès de son établissement bancaire.

Dans un délai de quelques secondes à quelques heures, dépendant du système de messagerie internet du CLIENT, celui-ci reçoit un courrier électronique de confirmation de la réception de sa commande, intitulé « Votre commande chez SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE a été reçue », reprenant les mêmes informations que sur la page de synthèse de la commande.

Si LE CLIENT estime ne pas avoir reçu le mail de confirmation de commande, il vérifiera qu'il est absent de ses « courriers indésirables » ou pourriels et, le cas échéant, contactera le service Client selon les modalités décrites au chapitre « Service Client ». SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE vérifiera les coordonnées du CLIENT et, si nécessaire, les modifiera afin de réémettre le courrier électronique adéquat.

Dès que le paiement est validé, c'est-à-dire dans les minutes suivantes pour un paiement par carte bancaire ou dès réception des fonds pour un paiement par virement ou chèque bancaire, dans le cas d'une livraison à domicile ou en point retrait Colissimo, LE CLIENT reçoit un courrier électronique l'informant que sa commande est en préparation, intitulé « Votre commande chez SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE est en cours de préparation ». Ce courrier électronique contient également un lien vers le site internet de La Poste et la référence du colis pour que LE CLIENT puisse suivre l'avancement de sa livraison.

En cas de difficulté lors de la préparation de la commande (manquant, erreur, retard, ...), SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE envoie un courrier électronique au CLIENT afin d'exposer la difficulté et convenir d'une solution (annulation, remplacement, remboursement, délai de livraison...).

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se réserve le droit de ne pas valider la commande dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- Erreur de stock
- Indisponibilité du produit
- Réclamations anormales ou abusives de la part du CLIENT
- Commandes anormales au regard des quantités commandées
- Echanges et retours anormaux ou abusifs
- Litige(s) existant(s) avec LE CLIENT
- Cas de force majeure

La validation de la commande par LE CLIENT et la confirmation d'expédition de commande envoyée par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE au CLIENT par courrier électronique valent conclusion d'un contrat de vente et acceptation des Conditions Générales de Vente.

## 5.6. Paiement

Le prix des produits achetés est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par LE CLIENT.

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la validation de la commande par LE CLIENT ou dans un délai de 5 jours ouvrés par chèque ou virement bancaire par les propres moyens du CLIENT auprès de son établissement bancaire. Au-delà de ce délai, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE contactera LE CLIENT pour lui rappeler sa commande et la non-réception du paiement.

En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sur LE SITE, LE CLIENT est invité à contacter le service Client de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE selon les modalités décrites au chapitre « Service Client ».

Les transactions effectuées sur LE SITE sont réalisées dans un environnement ergonomique et convivial, avec une sécurité optimale. Les données sont cryptées et protégées avant envoi au partenaire de paiement STRIPE, reconnu par les principaux acteurs du monde financier.

## 5.7. Archivage de la commande

La confirmation de commande est enregistrée sur les registres de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE, eux-mêmes conservés sur un support fiable et durable. LE CLIENT accepte que la confirmation de commande soit considérée comme preuve des relations contractuelles intervenues entre lui-même et SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE.

## 6. EXPEDITION, LIVRAISON ET RECEPTION

Trois possibilités sont proposées pour livrer les commandes :

- Livraison à domicile par Colissimo
- Retrait en point relais Colissimo
- Retrait chez Sabai l'Esprit Bien-Être

Le retrait chez SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE s'effectue dans l'Établissement de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE à Montanay, uniquement sur rendez-vous pour des raisons d'organisation et de précaution sanitaire. LE CLIENT prend rendez-vous en contactant le service Client selon les

modalités décrites au chapitre « Service Client ». Les retraits sont possibles aux horaires d'ouverture du service Client mais aussi de manière exceptionnelle certains jours jusqu'à 19h30.

Les livraisons à domicile ou en point relais Colissimo sont effectuées via le service Colissimo suivi de la Poste. Le colis est remis sans signature. Un système de suivi de colis est mis à la disposition du CLIENT. La référence et le lien de connexion au site de suivi sont envoyés au CLIENT par courrier électronique dès la phase de préparation de la commande.

Les livraisons à domicile ou en point relais Colissimo sont limitées à la France métropolitaine.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se réserve la possibilité d'avoir recours dans certains cas à d'autres modes d'expédition, présentant des niveaux de service et de garantie comparables à ceux annoncés sur LE SITE. Par exemple en cas de défaillance temporaire ou partielle du service proposé sur LE SITE, ou en cas d'expédition de produits spécifiques pour lesquels un autre mode d'expédition semble plus adapté (par exemple le service Lettres pour l'expédition d'un bon cadeau ou de produits de petite taille comme les sticks olfactifs).

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE ne prend pas d'engagement sur les délais de préparation mais s'efforce de les mettre à disposition du CLIENT ou du transporteur sous 48 heures après validation de la commande et du paiement.

Lors des fermetures annuelles de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE (en général une semaine en février, avril, octobre et décembre ainsi que 4 semaines en août), le délai est pris en compte à partir de la réouverture de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE.

A la livraison de la commande, LE CLIENT est tenu de vérifier la conformité des produits reçus en exécution de sa commande.

Si le colis est abîmé, déchiré, vide..., LE CLIENT doit impérativement refuser le colis et prendre contact avec le service Client selon les modalités décrites au chapitre « Service Client ». LE CLIENT devra notamment demander au facteur une déclaration de spoliation au moment du refus.

Toute anomalie constatée à l'ouverture du colis telle que :

- Produits manquants
- Produits détériorés
- Produits non conformes à la commande

... devra être notifiée dans les délais légaux suivant la réception de la commande.

Pour tout retour de produit non-conforme, LE CLIENT devra respecter la procédure décrite au chapitre « Droit de Rétractation, Retour et Echange ».

Passé le délai légal de rétractation, la vente est considérée comme définitive.

## 7. FOURNITURE DES PRESTATIONS SUITE A L'ACHAT D'UN BON CADEAU

Lorsque LE CLIENT commande un produit de la catégorie « Bons cadeaux », il reçoit un document constituant un bon d'échange contenant un identifiant unique et précisant la nature du soin et sa durée, ainsi que le nom du bénéficiaire fourni par LE CLIENT quand il a passé commande.

Ce document est envoyé à l'adresse de livraison fournie par LE CLIENT lors de sa commande, qui peut donc être l'adresse du CLIENT, du bénéficiaire ou de toute autre personne.

LE CLIENT a la possibilité de recevoir ce document au format papier par courrier postal ou au format numérique par courrier électronique. Il précise son choix lors de la sélection de l'option appropriée lors du choix du produit sur LE SITE, tel qu'expliqué au chapitre « Validation de la commande ».

Les prestations commandées par LE CLIENT sous forme de bon cadeau seront exécutées sur présentation du bon d'échange reçu par courrier postal ou électronique, dans l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE de Montanay.

Une vérification de l'identité du bénéficiaire pourra être effectuée.

Tout changement de bénéficiaire ne pourra se faire que sur demande conjointe du CLIENT et du bénéficiaire, avant la date d'exécution de la prestation. Il suffit au CLIENT ou au bénéficiaire de contacter le service Client (selon les modalités décrites au chapitre « Service Client ») en présentant sa demande et l'accord de l'autre partie.

Le bon cadeau a une durée de validité de 12 mois. Au-delà de cette date, LE CLIENT ou le bénéficiaire peuvent contacter SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE qui, en cas de situation exceptionnelle et sur décision de sa dirigeante uniquement, pourra effectuer un geste commercial et octroyer soit une réduction sur une prestation, soit réaliser la prestation prévue dans le bon cadeau sans frais. A défaut, le bénéfice du bon cadeau est perdu pour LE CLIENT et le bénéficiaire et aucun remboursement ne sera effectué par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE.

En cas d'impossibilité pour l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE de fournir la prestation commandée pendant la période de validité du bon d'échange, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE s'engage à prolonger la durée de validité du bon cadeau de 12 mois supplémentaires ou, en cas de force majeure, à procéder au remboursement du prix du bon d'échange, par un moyen de paiement à convenir avec LE CLIENT dans un délai maximum 15 (quinze) jours après le choix du moyen de remboursement.

## 8. AVIS EN LIGNE

LE SITE offre la possibilité au CLIENT de laisser un avis de satisfaction sur les produits qu'il a commandés. Ces avis apparaissent par ordre chronologique et ne font l'objet d'aucune contrepartie.

Dans certains cas, ces avis peuvent faire l'objet d'une modération par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE qui se réserve le droit de ne pas publier des avis qui seraient manifestement malveillants, susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers ou d'enfreindre toute loi en vigueur.

En tout état de cause, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se réserve le droit de contacter LE CLIENT suite à la publication d'un avis.

Les avis sont conservés pendant un délai maximal de cinq (5) ans, sauf autre cas prévus expressément avec LE CLIENT (suppression ultérieure ou conservation ultérieure aux 5 ans).

## 9. GARANTIES

Tous les produits sont soumis à une garantie contractuelle, laquelle ne fait pas obstacle à la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

LE CLIENT bénéficie en outre d'une garantie lui permettant de renvoyer les produits livrés défectueux conformément aux articles L 211-4 et suivants du code de la consommation. LE



CLIENT est donc invité à se reporter à ces textes s'il désire avoir plus de précision sur ces garanties légales.

Le chapitre « Droit de Rétractation, Retour et Echange » décrit les modalités concernant les retours de produits défectueux.

## 10. DROIT DE RÉTRACTATION, RETOUR ET ÉCHANGE

### 10.1. Droit de rétractation

Un droit de rétractation s'applique sur toutes les commandes et tous les produits, hors articles soldés ou vendus avec mention explicite du contraire. Ce droit de rétractation s'applique sans justification ni pénalité dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception ou de retrait du colis.

Les produits concernés par cette rétractation peuvent faire l'objet d'un échange (en fonction du stock) ou d'un remboursement.

Dans ce cadre, sauf geste commercial exceptionnel :

- Les frais d'expédition ne seront pas remboursés au CLIENT
- Les frais de retour seront facturés au CLIENT.
- En cas d'échange, de nouveaux frais d'expédition seront calculés et facturés.

Les modalités de retour sont précisées au chapitre « Gestion des retours ».

### 10.2. Produits défectueux

Les produits défectueux feront l'objet d'un échange, ou – à défaut de stock de produits identiques – d'un remboursement. Tous les éléments permettant de démontrer que le défaut constaté est bien une non-conformité initiale du produit, et non la conséquence d'un mauvais usage de ce dernier devront être joints à la demande.

La demande d'échange ou de remboursement par LE CLIENT doit intervenir dans un délai de quatorze jours à compter de la date de réception ou de retrait du colis. Passé ce délai, et sauf vice caché, aucune réclamation ne sera acceptée par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE, les produits étant alors jugés conformes.

Dans ce cadre, si la preuve de défaut est apportée par LE CLIENT et reconnue par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE :

- Les frais d'expédition seront remboursés au CLIENT
- Les frais de retour seront remboursés au CLIENT.
- En cas d'échange, de nouveaux frais d'expédition seront calculés et facturés.

Si la preuve de défaut n'est pas apportée par LE CLIENT ou non reconnue par SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE, ce sont les conditions du droit de rétractation qui s'appliquent.

Les modalités de retour sont précisées au chapitre « Gestion des retours ».

### 10.3. Colis non réclamé

Dans les 3 semaines qui suivent l'expédition d'une commande, faute de présentation du CLIENT dans le Point Relais Colissimo, ou en cas d'absence du CLIENT et d'impossibilité de lui remettre un colis Colissimo à son domicile, ou en cas d'adresse erronée ou inexistante, les colis sont retournés à SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE par les transporteurs qui lui facturent des frais de retour.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE mettra tout en œuvre pour avertir LE CLIENT du retour de son colis, mais ne peut être tenu responsable de la non livraison du colis ou de ne pas parvenir à contacter LE CLIENT.

- Si LE CLIENT souhaite que le colis lui soit réexpédié, les frais de retour et les nouveaux frais d'expédition lui seront facturés.
- Si LE CLIENT souhaite un remboursement, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE procédera au remboursement de la commande, déduction faite des frais de retour et des frais d'expédition.

Dans le cas d'un retrait prévu à l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE de Montanay, ou suite à un retour par le transporteur tel qu'expliqué au début de ce chapitre, sans réponse du CLIENT sous 3 mois, le colis sera considéré comme redevenant propriété de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE et ne pourra plus faire l'objet de réclamation de la part du CLIENT. De plus, aucun remboursement ne sera effectué.

### 10.4. Gestion des retours et réexpédition

Les produits doivent être retournés en parfait état, accompagnés de la facture initiale, d'un document mentionnant la demande de remboursement ou d'échange avec éventuellement les motifs, soit dans leur emballage d'origine, soit dans un emballage protégeant le produit contre toute détérioration, avec leur étiquette et leurs éventuels accessoires permettant leur nouvelle commercialisation.

Ils peuvent être déposés auprès de l'Établissement SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE de Montanay, sur rendez-vous pris en contactant le service Client (selon les modalités décrites au chapitre « Service Client »), ou renvoyés par voie postale à l'adresse suivante :

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE  
107 allée du vieux château  
69250 Montanay

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE éditera et enverra au CLIENT une étiquette de retour qu'il n'aura qu'à apposer sur le colis.

Les remboursements se feront dans les 14 jours suivant la réception du colis. Ils se baseront sur le montant des produits de la commande initiale, déduction faite des frais de retour et des frais d'expédition (sauf en cas de produit défectueux tel que précisé au chapitre « Produits défectueux »).

En cas de réclamations anormales ou abusives, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE pourra refuser de servir une commande ultérieure.

### 10.5. Perte de bon cadeau

En cas de perte de bon cadeau par LE CLIENT ou le bénéficiaire avant d'avoir consommé la prestation, le CLIENT peut contacter le service Client (selon les modalités décrites au chapitre « Service Client ») pour réaliser l'annulation du bon initial et son remplacement par un nouveau.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se réserve le droit de facturer les frais d'envoi du nouveau bon cadeau.

En cas de demandes successives et manifestement abusives, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE peut refuser la réémission d'un nouveau bon cadeau sans contrepartie pour LE CLIENT.

## 11. RESPONSABILITÉ

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus sur LE SITE.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE ne saura être tenu responsable des dommages causés par un mésusage d'un de ses produits ou par non-respect des précautions d'utilisation et conditions d'hygiène et de sécurité lors de l'utilisation d'un de ses produits. En particulier, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE se dégage de toute responsabilité quant à l'utilisation par LE CLIENT des huiles essentielles, huiles végétales et hydrolats.

La passation de commande sur LE SITE implique la connaissance et l'acceptation des procédures en vigueur sur le réseau Internet notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse, de connexion, les interrogations ou transferts d'information, les risques de coupure, les risques de contamination par virus circulant sur le réseau et de manière générale tous les risques liés à l'utilisation du réseau Internet.

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE ne saurait donc en aucun cas être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une mauvaise utilisation ou d'incident lié à l'utilisation de l'ordinateur, de l'accès à Internet, de la maintenance ou du dysfonctionnement des serveurs, de la ligne téléphonique ou de toute autre connexion technique, la connexion du CLIENT au SITE se faisant sous son entière responsabilité.

## 12. FORCE MAJEURE

SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre de la commande passée par LE CLIENT, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif d'un cas de force majeure telle que définie par le droit positif.

Dans une telle hypothèse, SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE informera LE CLIENT de la survenue d'un tel événement dans un délai de 5 (cinq) jours francs suivant sa survenance, par courrier électronique.

Passé un délai de 1 (un) mois, et dans l'hypothèse où l'événement constitutif d'un cas de force majeure persisterait, la commande sera annulée et fera, le cas échéant, l'objet d'un remboursement de SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE par un moyen de paiement à convenir avec LE CLIENT dans un délai maximum 30 (trente) jours après le choix du moyen de remboursement.

## 13. DROIT APPLICABLE

Si l'un quelconque des termes des présentes Conditions Générales de Vente se trouvait frappé de nullité, d'illégalité ou d'inopposabilité par décision de justice, les autres dispositions des Conditions Générales de Vente resteront en vigueur.

Les Conditions Générales de Vente sont exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, LE CLIENT s'adressera par priorité à SABAÏ L'ESPRIT BIEN-ÊTRE pour obtenir une solution amiable, avec l'aide s'il le souhaite d'une association de consommateurs ou de tout autre conseil de son choix, voire en saisissant un médiateur de la consommation. A défaut d'entente, les Tribunaux de droit commun seront seuls compétents.