

YUYO FAQ - Foire aux questions

Une planche de surf éco-responsable c'est quoi ?

Les planches de surf YUYO sont composées uniquement de matériaux recyclés ou biosourcés. Pour y parvenir, nous avons totalement repensé la fabrication des planches. Nous avons remplacé les mousses polystyrènes ou polyuréthanes qui constituent habituellement le noyau de la planche par une structure creuse alvéolaire **imprimée en 3D** avec du **PET recyclé, provenant à 100% de déchets plastiques post-consommateurs**. Nous avons ensuite remplacé les tissus de renforts synthétiques par des fibres naturelles de basalte et la résine pétrochimique par une résine biosourcée à base d'huile de lin. Nos planches **contribuent ainsi à la préservation du milieu naturel** dans lequel nous pratiquons notre sport.

Une planche YUYO est-elle aussi solide et performante qu'une planche classique ?

Tous nos modèles de planches ont été mis à l'épreuve en réalisant des tests d'usure, de résistance et de durabilité : tests physiques et simulations sur modélisations en 3D. Ces travaux de recherche ont été menés en collaboration avec le **laboratoire matériaux de l'École des Mines d'Alès**. Ces tests ont montré que nos planches sont aussi résistantes que les planches classiques. N'hésitez pas à contacter notre service de recherche et développement pour en savoir plus. Côté performance, vous retrouverez des sensations de glisse tout à fait similaires à celles ressenties en surfant des planches de fabrication traditionnelle en EPS/epoxy : glisse, souplesse, flexibilité, radicalité, réactivité. L'air contenu à l'intérieur ajoute un effet "tapis volant" et enrichit encore l'expérience. Notre équipe de riders teste en continu les différents modèles et nous adaptons le design des planches en fonction de leurs retours pour que les planches de surf YUYO correspondent au mieux aux attentes de leurs utilisateurs. Cependant n'hésitez pas à nous faire part de vos éventuelles demandes spécifiques en matière de shape, de proportions, de courbes...

En quoi le process de fabrication YUYO est-il responsable ?

Tout est réalisé dans notre atelier à Montpellier : la conception, la fabrication et la commercialisation des planches. Nous n'utilisons que des matériaux recyclés ou biosourcés, dont la production est peu énergivore. La plupart de ces produits sont **sourcés au plus proche auprès de fournisseurs partenaires**. L'impression 3D nous permet également de **limiter considérablement la production de déchets**. En effet, grâce à la fabrication additive, nous n'utilisons que la stricte quantité de matière nécessaire à la constitution de nos planches, contrairement à la découpe de matière couramment pratiquée. D'autre part, en limitant l'exposition des shapers aux produits toxiques, allergènes et cancérigènes, nous améliorons leurs conditions de travail et **préservons leur santé**. Nous avons mis en place dans notre atelier un ensemble de bonnes pratiques visant à améliorer les conditions de travail : ventilation et extraction d'air, utilisation de masques, gants, lunettes et combinaisons de protection, isolation sonore, régulation de la température et de l'humidité... Enfin, lorsque nos planches arrivent en fin de vie, nous les récupérons et nous chargeons de la revalorisation des différents matériaux.

Les planches YUYO sont-elles garanties ?

Toutes nos planches sont garanties un an, défauts et vices cachés.

Est-ce que je peux personnaliser ma planche YUYO ?

Nous vous proposons de choisir le modèle, la taille et les accessoires de votre planche parmi notre catalogue en ligne. Si vous ne trouvez pas ce que vous recherchez, contactez-nous et nous concevons ensemble un modèle sur-mesure. N'hésitez pas à nous demander conseil sur le choix de la planche la mieux adaptée à votre gabarit, votre pratique, votre niveau, vos envies... La décoration de chaque planche est également entièrement personnalisable : aplats de couleur, formes vectorielles, logos personnalisés mais également visuels, photos ou textures en quadrichromie. Nous pouvons également sur demande vous proposer des artworks exclusifs d'artistes avec lesquels nous collaborons.

Le paiement est-il sécurisé sur yuyo.surf ?

Sur le site yuyo.surf, vous avez la possibilité de choisir entre 3 moyens de paiement différents : par carte bancaire, par chèque ou par virement bancaire. Votre commande est validée à partir du moment où le paiement a été effectué. Dans le cas du paiement par chèque, votre commande est validée une fois le chèque réceptionné par notre équipe. Dans le cas du paiement par carte bancaire, nous acceptons toutes les cartes CB, Visa, Mastercard françaises et internationales. Lorsque vous payez votre commande, vous restez dans notre boutique et vous n'êtes pas redirigé vers un autre site. Pour éviter tout risque de fraude, nous utilisons le système 3D-Secure. Vous recevez automatiquement par email les notifications et confirmations concernant le paiement de votre commande.

J'ai commandé une planche sur yuyo.surf : où est-elle ?

Nos planches sont expédiées sous 3 semaines après la validation de votre commande, c'est à dire une fois le règlement de votre commande effectué. Vous pouvez suivre à tout moment l'évolution de votre commande dans la rubrique "Mon Compte" sur le site yuyo.surf. Une fois que votre planche est prise en charge par notre transporteur, vous pouvez suivre votre colis grâce au lien que nous vous envoyons par email à la confirmation de votre commande. N'hésitez pas à nous contacter si un doute quelconque subsistait à l'adresse hello@yuyo.surf.

Ma planche est défectueuse, comment retourner mon produit ?

Malgré le soin apporté dans le transport par nos partenaires logistiques, si votre planche arrivait endommagée, nous vous demandons de bien vouloir refuser le colis lors de sa livraison. Une fois les dommages constatés, nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une nouvelle planche, correspondant exactement à votre commande. Si vous vous rendez compte d'un défaut de fabrication, nous vous invitons à retourner votre planche à l'adresse d'expéditeur figurant sur votre bon de livraison dans les 15 jours suivant sa livraison. Une fois le défaut constaté par nos équipes, les frais d'expédition vous seront restitués et nous vous ferons parvenir dans les plus brefs délais une nouvelle planche, correspondant exactement à votre commande. Dans le cas contraire, les frais de livraison resteront à votre charge.

J'ai abîmé ma planche YUYO : comment la faire réparer ?

Si votre planche est endommagée, deux cas de figure : soit il s'agit d'un impact de surface sur le glaçage de la planche et dans ce cas, nos planches se réparent comme des planches epoxy classiques. Toutes les résines epoxy sont compatibles, y compris les résines UV. Nous pouvons vous orienter vers un réparateur proche de chez vous. Si le dommage est

plus important et touche la structure interne de la planche, nous vous conseillons de sortir au plus vite la planche de l'eau et de nous contacter. Nous pouvons prendre en charge sa réparation. Pour cela, nous imprimons en 3D la partie défectueuse, nous appliquons un patch de fibre et de résine, nous vous la restituons et les performances de la planche sont intactes. Nous vous demandons de nous contacter à l'adresse hello@yuyo.surf en précisant en objet "réparation". Nous vous ferons alors parvenir une étiquette de retour pour vous permettre de nous expédier votre planche. Veillez à bien emballer la planche pour ne pas qu'elle subisse des dommages au cours du transport. Une fois votre planche réceptionnée dans nos ateliers, nous vous contacterons pour vous donner un devis estimatif du montant de la réparation (matière première, main d'oeuvre, transport). Nous facturons les réparations à prix coûtant, c'est à dire que nous ne réalisons aucune marge sur cette activité. Une fois la réparation terminée dans notre atelier, nous vous renverrons votre planche réparée et prête à surfer ! La durée de la réparation peut varier en fonction de l'ampleur des dégâts.

dernière mise à jour 10/05/2021