Conditions générales de ventes ERAM

1) OBJET ET IDENTIFICATION

Le présent document (« Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes souhaitant effectuer un achat via le site internet https://www.eram.fr , ci-après dénommées "le client" et d'autre part la société CHAUSSURES ERAM, Société par actions simplifiée, exploitant l'enseigne ERAM au capital de 45 234 000 euros dont le siège social est situé : Route de Chaudron en Mauges à Saint Pierre Montlimart – 49111 MONTREVAULT-SUR-EVRE, immatriculée au RCS de Angers sous le numéro 833 590 706 ci-après dénommée « le Vendeur » ou «ERAM »

Toute vente implique de la part du Client, l'acceptation des présentes conditions générales auxquelles il ne peut opposer aucune dérogation non-acceptée préalablement et expressément par le Vendeur.

2) DEFINITIONS :

Client : désigne l'utilisateur, personne physique de plus de 16 ans capable juridiquement, passant commande auprès du Vendeur sur le Site en qualité de consommateur dont l'usage des Produits est privé et personnel à l'exclusion de toute finalité commerciale, concurrente ou toute autre finalité susceptible de nuire au Vendeur.

Commande : désigne l'acte par lequel le Client achète un ou des Produits via le Site en ligne en acceptant, sans réserve, l'ensemble des mentions et conditions générales de vente figurant sur la commande en ligne.

Boutique: désigne les points de vente physiques sous enseigne " ERAM " situés sur le territoire français métropolitain et en Corse.

Produit(s) : désigne les produits et/ou services présentés à la vente sur le Site internet.

Services : désignent l'ensemble des services proposés sur le Site, comprenant notamment les services clients après-vente.

Site : désigne le site internet du Vendeur accessible notamment à partir de l'adresse https://www.eram.fr

Utilisateur : désigne toute personne accédant et/ou navigant sur le Site

Vendeur : désigne la société CHAUSSURES ERAM, exploitant l'enseigne ERAM au capital de 45 234 000 euros dont le siège social est situé : Route de Chaudron en Mauges à Saint Pierre Montlimart – 49111 MONTREVAULT-SUR-EVRE, immatriculée au RCS de Angers sous le numéro 833 590 706.

3) MODALITES DE COMMANDE

3.1 : A tout moment, en tant qu'Utilisateur, vous pouvez consulter, télécharger au format PDF ou imprimer les « Conditions générales de Vente » en vigueur que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM. Ces CGV pourront faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site https://www.eram.fr à la date de passation de la commande.

3.2 Le Vendeur se réserve le droit de ne pas satisfaire à une Commande du Client en cas de non-respect par celui-ci des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ou de la législation applicable, ou encore de demande exorbitante et/ou anormale.
Nous vous informons, que pour toutes commandes supérieures à 400 euros nous nous réservons la possibilité de prendre contact avec le Client pour sécuriser au maximum vos achats.

3.3 Les Produits vendus sur le Site sont proposés à la vente pour livraison sur le territoire de la France Métropolitaine exclusivement.

4) LA PRESENTATION DES PRODUITS

Tous les Produits vendus sur le Site sont accompagnés d'une description comportant les caractéristiques essentielles, description que l'Utilisateur est invité à lire attentivement avant toute Commande. ERAM fait ses meilleurs efforts pour que les visuels des Produits (notamment les photographies, les vidéos présentant les Produits) soient les plus fidèles possibles. Cependant, les visuels des Produits n'ont pas de valeur contractuelle (notamment s'agissant du rendu des couleurs, des matières, etc.).

5) PROCESSUS COMMANDE

5.1 DISPONIBILITÉ DES PRODUITS : Le Client a la possibilité de passer une commande en ligne à partir du Site en suivant les indications . Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. ERAM s'engage à honorer les commandes reçues sur le site

Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits. A défaut de disponibilité d'un ou plusieurs produit(s) commandé(s), ERAM s'engage à en informer au plus vite le client. La commande du client sera alors automatiquement annulée pour les articles concernés et le montant correspondant remboursé. Dès lors, il sera remboursé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours du paiement des sommes versées.

5.2 La commande ne peut être enregistrée sur le Site que si le Client transmet certaines informations exactes et à jour le concernant. ERAM ne sera notamment pas responsable en cas de Commande non validée, non exécutée ou mal exécutée en raison d'une information manquante ou inexacte. S'il possède déjà un compte client auprès du Vendeur, il peut s'identifier par l'entrée de son login et de son mot de passe, qui permettront le renseignement automatique des informations le concernant. Le Client pourra à cette occasion vérifier et modifier ces informations.

5.3 Tout Utilisateur souhaitant passer une commande sur le Site n'a pas l'obligation de s'enregistrer préalablement à tout achat de Produit ou Service par la création d'un compte client.

Le Client devra fournir des informations exactes et à jour qui sont indispensables au Vendeur pour traiter et exécuter ses demandes.

5.4 CREATION D'UN COMPTE CLIENT : Pour la création d'un compte client les informations indispensables sont signalées par un astérisque. Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaitre le Client ainsi qu'à améliorer les produits et services qui lui sont proposés. A défaut de réponse de sa part aux informations obligatoires, le Vendeur ne pourra traiter les demandes du Client ou lui adresser les informations sollicitées. A l'issue du processus de création du compte, un e-mail de confirmation sera adressé au Client sur sa boîte e-mail récapitulant l'identifiant de connexion dans un délai de soixante-douze (72) heures du lundi au vendredi (hors jours fériés).Le Client enregistré est seul autorisé à utiliser son compte client à l'aide du login et du mot de passe. Ces données d'identification sont strictement personnelles et confidentielles et ne peuvent être communiquées à des tiers. Afin d'assurer la sécurité du Site, les mots de passe des Clients devront être robustes conformément à notre Politique de Confidentialité des Données Personnelles. Le Vendeur invite le Client à modifier fréquemment son mot de passe. ERAM recommande au Client de veiller à changer ses mots de passe dans l'hypothèse où ce dernier aurait utilisé le même mot de passe sur d'autres sites ou applications en ligne

5.5 Le Client reconnaît être seul responsable de l'utilisation de ses données d'identification par des tiers. Il s'engage à informer le Vendeur sans délai de toute utilisation non autorisée, perte ou oubli des données d'identification, en contactant le Service Clients. Le Client s'oblige à n'avoir qu'un seul compte et à ne laisser personne l'utiliser à sa place. Il s'interdit d'utiliser le compte de quelqu'un d'autre ou de déclarer toute usurpation d'identité auprès du service clients.

5.6 RECAPITULATIF DE LA COMMANDE ET VALIDATION : Après validation de ses informations, le Client est invité à vérifier le détail de sa commande ainsi que son prix total (comprenant le cas échéant les taxes et frais de livraison) et corriger d'éventuelles erreurs, avant de cliquer pour valider sa commande. La validation finale de la commande vaut acceptation définitive des prix et des Produits choisis figurant sur le Site, ainsi que l'exigibilité des sommes engagées par la commande. Le Vendeur ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs de saisies et des conséquences qui peuvent en découler.

5.7 ACCEPTATION DES CGV : Le Client devra prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente, en manifestant son acceptation après leur lecture complète en cochant la case correspondante «En poursuivant ma commande, je confirme avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente. » avec la possibilité pour le Client d'archiver ou d'imprimer le présent document, comme mentionné à l'article 3.1

5.8 PAIEMENT :

Le Client est ensuite invité à choisir un mode de paiement.

- Si le Client fait un paiement au comptant :

Le prix est payé comptant, en totalité, au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé. Pour plus de renseignements sur la sécurisation de vos paiements veuillez consulter l'article 14 S**ÉCURISATION DES TRANSACTIONS** du présent document.

Le règlement de vos achats devra s'effectuer à l'aide d'une carte bancaire acceptée par notre partenaire bancaire (Visa, MasterCard, Eurocard) ou par Paypal. Aucun autre système de paiement ne sera accepté. Le compte bancaire du Client sera débité à la confirmation de la commande. En cas d'envoi partiel ou annulation de la commande, le ou les articles indisponibles seront débités, puis remboursés directement sur le compte bancaire. Dans cette hypothèse, les frais de livraison seront intégralement prélevés au premier envoi.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services proposés sur le Site.

5.9. CONFIRMATION DE COMMANDE : Le Client recevra dans un délai de quarante-huit (48) heures du lundi au vendredi (hors jour fériés) un accusé de réception par voie électronique à son adresse e-mail, qui récapitulera les éléments essentiels de sa commande. La facture correspondante sera disponible dans le compte client. Le contrat de vente entre le Client et ERAM est formé lors de la confirmation définitive de la Commande. ERAM se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

5.10 – CONTACT : En cas de questions, le Client peut contacter le Service Clients du Vendeur dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 22 des présentes.

5.11 RESERVE DE PROPRIETE : Les produits demeurent la propriété de ERAM jusqu'à complet encaissement du prix. A défaut de paiement intégral, le vendeur pourra de plein droit exiger la restitution des produits. Les frais engagés pour cette restitution seront à la charge du client.

6) SERVICE DE E-RESERVATION

Le client peut réserver un article repéré sur le site www.eram.fr, essayer dans la Boutique sélectionnée puis l'acheter. Ce service ne constitue pas une vente mais une simple réservation de produit sans obligation d'achat.
ERAM se réserve la possibilité de suspendre cette fonction à tout moment et plus particulièrement 72h00 ouvrables avant les périodes de soldes ou d'opérations commerciales.

6.1. PROCÉDURE D'E-RÉSERVATION

La réservation se fait en plusieurs étapes :

- L'Utilisateur du site sélectionne un produit sur le site www.eram.fr. Pour chaque produit le site propose à l'Utilisateur les Boutiques les plus proches de chez lui qui disposent d'un stock de produit permettant de faire l'e-réservation. L'Utilisateur choisit sa Boutique dans cette liste.
- L'Utilisateur met l'article choisi dans son panier de réservation. Lorsque le panier de réservation est finalisé, le site demande les coordonnées e-mail de l'Utilisateur, son nom et son numéro de téléphone, pour être contacté par la Boutique.
- L'Utilisateur reçoit de la Boutique qu'il a sélectionnée un sms et/ou un e-mail d'accusé réception de sa réservation.
- L'Utilisateur reçoit ensuite de la Boutique, un sms et/ou un e-mail de validation de sa réservation indiquant notamment la disponibilité du produit réservé ainsi que la date limite de retrait des produits en Boutique. Le cas échéant, l'Utilisateur reçoit un sms et/ou un e-mail l'informant de l'absence de disponibilité du produit réservé.

6.2. PRIX DES PRODUITS RÉSERVÉS

Les prix indiqués pour chaque produit, sont ceux en vigueur sur le site. Le prix à payer par le client sera celui appliqué au jour de la confirmation de l'e-réservation par l'Utilisateur. Les prix indiqués sur le site sont applicables dans le cadre de la vente sur le site Internet et peuvent être différents de ceux appliqués en Boutique. Aucune réclamation ne pourra être effectuée à ce titre.

6.3. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

L'Utilisateur est invité à consulter la disponibilité des articles vendus sur la page d'information de chaque produit. La disponibilité des produits fait état des stocks de la Boutique sélectionné par l'Utilisateur, à l'instant où il la consulte. Toutefois, il est entendu que cette disponibilité est donnée à titre indicatif, les produits pouvant être vendus entre le moment de la réservation par l'Utilisateur et la validation de cette e-réservation par la Boutique. Dans le cas où le produit réservé serait indisponible, la Boutique en informera alors l'Utilisateur.

6.4. MODALITÉS DU SERVICE D'E-RÉSERVATION

Les produits ne peuvent être réservés que dans les Boutiques ERAM situés en France métropolitaine participant au service d'e-réservation et présentés dans la liste du service d'e- réservation.
Un panier de réservation ne peut comprendre qu'un seul article. L'utilisation du service d'e- réservation est limitée à une réservation par jour et par personne.
La Boutique prend en compte la demande de réservation du client effectuée sur le site dans le délai indiqué lors du processus de réservation et selon les horaires et jours d'ouverture de la boutique (hors période de soldes et jours fériés chômés et non travaillés et dimanche). A ce titre, l'Utilisateur reconnait que ce délai peut ne pas être tenu, notamment en cas de dysfonctionnement technique lors de la réservation effectuée par le client, empêchant sa prise en compte par la boutique. Dès réception de l'e-mail ou du sms de confirmation envoyé par la boutique, les produits seront ainsi réservés pendant le délai de réservation mentionné dans le sms et/ou l'e-mail de confirmation et ce dans la boutique sélectionnée par le client. La date et l'heure limite de retrait de la réservation seront également précisées dans cet e-mail et/ou ce sms. Lors de sa venue en Boutique, le client devra se munir de l'e-mail / sms de confirmation de réservation.
Passé le délai, et si l'internaute n'est pas venu acheter le produit réservé, sa réservation sera automatiquement annulée. Le produit sera remis à la vente et ne sera donc plus disponible pour l'Utilisateur.
Dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait annuler sa réservation, il devra cliquer sur le lien d'annulation figurant dans l'e-mail de confirmation de réservation.
ERAM se réserve la possibilité de refuser de traiter une demande de réservation pour motifs légitimes notamment en cas de violation par l'Utilisateur des conditions liées au service, en cas d'acte illicite ou frauduleux ainsi qu'en cas d'usage abusif du service d'e-réservation.

6.5. PAIEMENT D'UNE E-RÉSERVATION

Le paiement s'effectue dans la boutique, lors du retrait du produit, par tout moyen de paiement en vigueur dans la boutique. Il est ici précisé que les produits réservés demeurent la propriété de la Boutique sélectionnée jusqu'au paiement complet et effectif du prix par l'Utilisateur.

7) PRIX

Tous les prix des produits figurant sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais d'expédition et de livraison (voir article 8 . Livraison).

ERAM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment sans préavis. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

8) LIVRAISON

La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique du Produit. ERAM se réserve le choix du transporteur

8.1. La livraison s'effectue en France métropolitaine uniquement. Les commandes passées un samedi, dimanche ou jour férié seront traitées le 1er jour ouvrable suivant. En cas de jours fériés, soldes, intempéries, fermetures exceptionnelles, crise sanitaire ou interdiction de circulation, les délais de traitement et de livraison pourront être rallongés.

<u>Le Client peut choisir parmi les modes de livraison suivants :</u>

- Colissimo suivi : livraison entre 2 à 5 jours ouvrés, service facturé 5,90 euros TTC.
  Votre colis vous est livré chez vous et peut être remis en mains propres ou livré dans votre boîte aux lettres. Si sa taille ne permet pas une remise en boîte aux lettres, il sera mis à votre disposition dans le bureau de poste auquel vous êtes rattaché. Vous disposez ainsi de 10 jours ouvrables depuis l'arrivée de votre colis en bureau de poste, pour venir le retirer. Passé ce délai, il sera retourné au Vendeur. Dans tous les cas, vous êtes informé, par courriel, 24h avant la livraison de votre colis.

- Chronopost express à domicile : livraison en 24/48 heures ouvrées, sauf incidence, week-end et jours fériés, service facturé 9,90 euros TTC. En cas d'absence, le colis est mis en instance dans le bureau de Poste le plus proche.

- Point Relais Mondial Relay : livraison entre 2 à 5 jours ouvrés, sauf incidence week-end et jours fériés, service facturé 2,90 euros TTC. Vous serez informé de la disponibilité de votre colis par SMS ou par courriel, avec un bon de retrait vous permettant de venir le retirer en point Mondial Relais dans les 8 jours ouvrables. Passé ce délai, votre colis sera retourné au Vendeur. Livraison dans l'un des points Relais en France ou à l'international de notre réseau partenaire, à proximité de votre domicile, de votre lieu de travail ou de vacances.

- Livraison express en Boutique (France uniquement) : livraison en 24/48h heures ouvrées, sauf incidence week-end et jours fériés, service facturé 5,90 euros TTC.

- Livraison simple en Boutique (France uniquement) : livraison en 2 à 5 jours ouvrés, sauf incidence week-end et jours fériés, service gratuit.
  Vous disposerez alors d'un délai de 30 jours ouvrables pour venir retirer votre colis en Boutique, qui sera remis sur présentation d'une pièce d'identité.
  Pour connaitre la liste des boutiques qui proposent ces options, sélectionnez la boutique désirée via ce lien : https://www.eram.fr/magasin/france/puis cliquez sur « voir la fiche détaillée » et regardez les « services de la boutique » en bas à droite.
  Si la commande n'était pas retirée dans ce délai de 30 jours, la commande sera annulée et ERAM procédera à son remboursement.
  ERAM se réserve le droit de désactiver le service de livraison en boutique, en période de soldes, ou de ventes privées, ou d'allonger les délais de livraison pendant ces périodes.

Livraison offerte à partir de 60€ d'achat (domicile standard & point relais)
Les délais annoncés sont des délais départ entrepôt indiqués en jours ouvrés c'est-à-dire hors week-end et hors jours fériés .

Au moment de l'expédition ou de la mise à disposition en Boutique de tout ou partie de la Commande, le Client recevra par e-mail ou par SMS, un message de confirmation de l'expédition ou de la mise à disposition, selon le cas, de sa Commande. Un numéro de colis pourra être attribué à la livraison de tout ou partie de la Commande. A défaut, la livraison de la Commande sera identifiée via le numéro de Commande. Un bon de livraison sera disponible dans chaque colis. Dans l'hypothèse d'une expédition partielle, le bon de livraison récapitulera les Produits effectivement présents dans le colis et ceux restant à livrer.

8.2. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois. En cas de retard de livraison de plus de trente (30) jours, non dû à un cas de force majeure, le Client pourra annuler de plein droit sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai de soixante (60) jours ouvrés à compter de la date maximum indiquée pour la livraison, sauf si l'expédition a eu lieu avant réception de la lettre du Client. Le Client sera alors remboursé de l'intégralité des sommes versées au titre de la commande annulée.

8.3 L'impossibilité de livrer le Client de son fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage...) entraîne pour celui-ci la perte de la participation aux frais d'envoi. Les frais de retour sont également déduits du remboursement de l'article. Si le Client souhaite une nouvelle livraison, la participation aux frais de livraison devra de nouveau être payée par le Client au préalable.

9) RECEPTION DES PRODUITS

Lors de la réception du ou des Produits, le Client ou la personne qu'il a désigné pour réceptionner le colis est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Produit au moment de la réception. Il peut donc ouvrir le colis avant de procéder à la signature de tout document de transport. En cas de livraison en main propre par un livreur, le Client doit signaler aussitôt au livreur les réserves qu'il entend émettre au sujet de l'état du Produit et refuser la réception. Le Client devra confirmer les raisons de son refus par écrit en écrivant au service client, dans les 48 heures. En cas de livraison en boite aux lettres, le Client doit contacter le service client par e-mail sous un délai de 3 jours à compter de la réception pour notifier ses réserves au livreur et au service client, ainsi que les éléments justifiant d'une livraison non conforme.

10) DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour faire valoir son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif. Le point de départ du délai est le jour de la réception de la commande par le Client ou par le tiers désigné par lui. Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit notifier à ERAM sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai :

- Soit en utilisant le formulaire de rétractation que vous trouvez à la dernière page des présentes ;
- Soit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté tel qu'un courrier électronique précisant les éléments suivants : nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de commande, référence, type d'article, prix et quantités ;
- Soit en contactant le Service Clients au 09 69 39 01 43 (appel non surtaxé)

Le Client doit renvoyer le ou les produits, au plus tard dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, à l'adresse suivante:
RETOUR SERVICE CLIENT WEB ERAM - Rue Saint Thomas - Accueil Entrepôt La Mine - ST PIERRE MONTLIMART – 49110 MONTREVAULT-SUR-EVRE

Le client devra joindre au colis le bordereau de retour dûment complété. A titre commercial, ERAM prend à sa charge les frais de renvoi à la condition expresse que le client ait effectué, au préalable, une demande de retour sur le site via le formulaire en ligne, ou auprès du service clients ERAM. Le retour devra se faire via Mondial Relay.

A titre de preuve, le client devra impérativement conserver le récépissé de dépôt du colis qui lui sera remis.

En cas de mise en œuvre du droit de rétractation, ERAM remboursera au Client le prix du ou des articles concernés.

En cas d'exercice valable du droit de rétractation, le remboursement interviendra dans les 14 jours à réception du colis. En tout état de cause, ce remboursement ne pourra pas intervenir avant réception par ERAM du ou des articles objets de la rétractation du Client ou fourniture de la preuve de renvoi de ces derniers.
Le remboursement sera effectué selon le moyen de paiement de la commande retournée, sauf si le Client convient avec ERAM d'un moyen différent.

Le remboursement ne pourra pas intervenir si l'article concerné a subi une dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et ou encore sa conformité.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats:
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés

11) RETOUR ET REMBOURSEMENT

11.1. DÉLAI DE RETOUR

Délai pour retourner un article Indépendamment du délai de rétractation mentionné ci-dessus et du cas des produits défectueux, le Client dispose d'un délai de 30 jours francs, ramené à 15 jours pendant les périodes légales de soldes pour les produits soldés, à compter de la date de réception de la marchandise pour retourner le ou les articles ne lui convenant pas, sous réserve du respect des conditions énoncées ci-dessous.

11.2. CONDITIONS DE RETOUR

- Retour avec Mondial Relay

Pour effectuer un retour, le Client doit compléter le formulaire en ligne en se rendant dans son compte puis dans "mes commandes", imprimer l'étiquette retour et déposer son colis dans un point relais Mondial Relay. A titre de preuve, le client devra impérativement conserver le récépissé de dépôt du colis qui lui sera remis.

11.3. ETATS DES PRODUITS

Sauf produits défectueux, tous les produits retournés (chaussures, vêtements, emballage d'origine, accessoires, notice...) devront être neufs, non utilisés et dans leur boite d'origine intacte et sans écriture.
A réception du colis, ERAM jugera de l'état de la marchandise retournée. Aucun retour ne sera accepté et donc aucun remboursement ne sera effectué si les produits retournés ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages rendent le produit impropre à la vente.

11.4. REMBOURSEMENT DES RETOURS

En cas de retour respectant les conditions mentionnées ci-dessus, ERAM procédera au remboursement des produits retournés :

Retour Mondial Relay : au plus tard dans les 14 jours suivant le retour de la marchandise. Tous les retours effectués à l'initiative du client, sans l'étiquette Mondial Relay disponible depuis l'espace client ne seront pas pris en charge par ERAM.

En cas de retour d'un ou plusieurs articles faisant l'objet d'une offre promotionnelle ou de soldes, le montant du remboursement sera celui porté sur la facture.

11.5. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE PORTS

ERAM remboursera les frais de ports engagés par le client si la commande est retournée dans son intégralité dans un délai de 30 jours francs à compter de la date de réception de la marchandise. Ce délai sera ramené à 15 jours pendant les périodes légales de soldes pour les produits soldés.

12) GARANTIES LÉGALES

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité (article L 217-4 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil).
Toute garantie est exclue en cas de dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation, une utilisation non conforme, une négligence ou un défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance (…).

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présenté à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

« Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité donne au Client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.
« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.
« Si le Client demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. « Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le Client, notamment lorsque le Client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. « Le Client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. « Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. « Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.
« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).
« Le Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

13) SERVICE APRES-VENTE

Le Client demandant le bénéfice de la garantie légale de conformité ou des vices cachés doit alors retourner l'article dans les délais légaux :

A ERAM à l'adresse suivante : ERAM, Service Clients Web, Route de Chaudron en Mauges, SAINT PIERRE MONTLIMART 49111 MONTREVAULT-SUR-EVRE. Préalablement à ce retour, le client doit prendre contact avec le Service Clients à l'adresse e-mail suivante serviceclients@eram.fr ou au 09 69 39 01 43. Le Service Clients adressera au Client la démarche à suivre.

En cas de retour de produit défectueux ou non conforme, après constatation, par ERAM, de la défectuosité ou de la non-conformité du produit, ERAM remboursera au Client le prix du ou des articles concernés, les frais de retour, et, en cas de retour de l'intégralité de la commande, les frais d'envoi.

14) SÉCURISATION DES TRANSACTIONS

Vos données bancaires circuleront sous formes cryptées afin de les rendre illisibles. Elles seront directement enregistrées sur le serveur de paiement sécurisé de notre Prestataire de Services de Paiements. Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de ERAM. Ce qui exclut les possibilités de fraude et de piratage de notre site marchand Https://www.eram.fr
Dans le cadre de la lutte anti-fraude, nous utilisons le paiement 3D Secure V2 sur les commandes passées par CB, VISA et MASTER CARD.
3D Secure (également appelé Verified by VISA) est un système de paiement par authentification forte du porteur permettant de renforcer la sécurité lors de vos achats en ligne.
Vous pouvez payer en ligne en toute confiance en saisissant le numéro, la date d'expiration de votre carte bancaire et le code de sécurité se trouvant au dos de celle-ci dans les emplacements prévus à cet effet. Au moment du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction.
En effet vous serez transféré sur le site de votre banque où il vous sera demandé de vous identifier. Cette procédure est propre à votre banque, elle peut par exemple vous demander de valider votre transaction sur votre téléphone mobile, etc.
ERAM n'a en aucun cas accès à ces coordonnées, et ne les garde pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles vous sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Le Client est, en particulier, invité à s'assurer de la sécurisation du paiement, en vérifiant dans la barre d'adresse du navigateur que l'adresse commence bien par « https ».
Après la confirmation de cette étape, votre paiement est finalisé et vous recevrez l'e-mail de confirmation de commande.

15) PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le site est la propriété exclusive de ERAM, seule habilitée à utiliser et exploiter les droits de propriété intellectuelle et droits de la personnalité y attachés notamment, les marques, noms de domaine, dessins et modèles, droits d'auteur et droits à l'image, à titre originaire ou par l'effet d'une cession ou d'une licence d'exploitation.

Pour plus d'information, ERAM vous renvoie vers la page " **Conditions Générales d'Utilisation** " que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM.

16) GESTION DES DONNEES PERSONNELLES ET DES COOKIES

ERAM a mis en place une politique de Protection des Données afin de vous expliquer comment sont collectées et traitées vos données personnelles. Pour toute information concernant la protection de la vie privée et vos données à caractère personnel, ERAM vous renvoie vers la page " **Politique de protection des données personnelles** " que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM.

Lorsque l'Utilisateur navigue sur le Site et procède à une Commande, celui-ci est susceptible de déposer des « cookies », fichiers textes très simples, sur l'ordinateur ou autre support de connexion au Site. ERAM vous renvoie vers la page " **Gestion des Cookies** " que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM.

17) RESPONSABILITÉ

Le Vendeur n'a, pour toutes les étapes d'accès au site et du processus de commande, de livraison, de service client ou des services postérieurs qu'une obligation de moyen. De plus, la société ERAM ne saurait être tenue responsable dans le cas où la commande n'aboutirait pas ou si elle était empêchée de respecter l'une quelconque de ses obligations pour un cas de force majeure au sens de la jurisprudence, et notamment en cas de grève ou d'intempérie empêchant l'acheminement de la commande.

Pour plus d'information, ERAM vous renvoie vers la page " **Conditions Générales d'Utilisation** " que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM.

18) INTÉGRALITÉ ET NON RENONCIATION

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

Le fait pour ERAM de ne pas exercer tout ou partie de ses droits à l'égard d'un Utilisateur, en vertu des présentes CGV, ne vaut pas renonciation à son exercice ultérieur.

19) DURÉE

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par la société ERAM.

20) PREUVE

Les registres informatisés, conservés de manière sécurisée dans les systèmes informatiques de la société CHAUSSURES ERAM et de ses partenaires, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

21) LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. En cas de litige, ERAM et le Client tenteront de résoudre celui-ci amiablement.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, ERAM adhère 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 : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 –(qui peut être saisi par ce lien http://www.mediateurfevad.fr). Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de ERAM, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation

Pour les commandes effectuées sur le site, vous pouvez également présenter vos réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. La Commission Européenne transférera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le Tribunal compétent.

22) SERVICE CLIENTS

Pour toute information ou question, le Service Clients ERAM est joignable :
par téléphone au 09 69 39 01 43, du lundi au vendredi, de 9H à 18H30 et le samedi, de 9H à 12H30 (hors jours fériés) ;
via le formulaire de contact sur le site https://www.eram.fr;
par e-mail à l'adresse : serviceclients@eram.fr ;
ou par courrier à adresser à ERAM, Service Clients, Route de chaudron en mauges, SAINT PIERRE MONTLIMART 49110 MONTREVAULT-SUR-EVRE

23) ENVIRONNEMENT

23.1. TRIMAN

Le logo Triman est issu d'une règlementation du Code de l'environnement. Le logo signifie que le produit recyclable est soumis à une consigne de tri. Il est apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée. Pour ERAM, il s'agit notamment de ses emballages, ainsi que ses chaussures et textiles. Les articles doivent donc être triés par vos soins. Le Triman peut figurer sur les produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé. Prochainement, il sera accompagné d'une info-tri supplémentaire sur nos emballages et sur nos chaussures et textiles.

23.2. ÉCO-ORGANISMES

- ERAM est enregistré sous l'UDI FR215535_01GBBE, délivré par l'ADEME et communiqué par CITEO.
  Ce numéro garantit que ERAM, est enregistré au registre de l'éco-organisme et à jour de ses éco contributions, comme l'y oblige la loi.
  Cet IDU sert à faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations REP (Responsabilité élargie du Producteur) emballages.
- ERAM est enregistré sous l'UDI FR316945_11URRR délivré par l'ADEME et communiqué par Re_fashion.
  Ce numéro garantit que ERAM, est enregistré au registre de l'éco-organisme et à jour de ses éco contributions, comme l'y oblige la loi.

Cet IDU sert à faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations REP (Responsabilité élargie du Producteur) Textile, chaussures et linge de maison.

24) OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Au regard de l'article L. 223-2 du code de la consommation, le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site internet bloctel.gouv.fr, ou par voie postale à l'adresse suivante : Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret - 10000 TROYES.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.

A l'attention de :
ERAM, Service Clients,
Route de chaudron en mauges
SAINT PIERRE MONTLIMART 49110 MONTREVAULT-SUR-EVRE

serviceclients@eram.fr

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

……

……

Commandé le (*)/reçu le (*) : ……

Nom du consommateur/client : …….

N° client (facultatif) : ……

Adresse du (des) consommateur(s) : …….

Date :

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

(*) Rayez la mention inutile.