

Conditions générales de vente « particuliers »

Mise à jour : 20/05/2008

- [Article 1 : Préambule](#)
- [Article 2 : Offres d'Amenor](#)
- [Article 3 : Le traitement de la commande](#)
- [Article 4 : Le paiement du prix](#)
- [Article 5 : Livraison](#)
- [Article 6 : Réception de la commande](#)
- [Article 7 : Modalités générales du retour](#)
- [Article 8 : Modalités particulières d'un retour pour rétractation](#)
- [Article 9 : Garanties des produits](#)
- [Article 10 : Prestations de services](#)
- [Article 11 : Taxes & Exportations](#)
- [Article 12 : Conditions d'application du remboursement de la différence](#)
- [Article 13 : Mentions légales & responsabilités](#)
- [Article 14 : Conseils divers](#)

[Téléchargez les conditions générales de vente au format PDF en cliquant ici](#)

Article 1 : Préambule

1.1. L'entreprise AMENOR

L'entreprise AMENOR est une entreprise individuelle immatriculée au registre de la chambre de métier des Bouches-du-Rhône (13) sous le numéro 452 570 724 RM 1301.

Pour vous aider dans votre choix des produits les plus adaptés à vos besoins, notre Service Conseil est à votre disposition :

- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.
- ❖ Par Courriel : service_conseil@amenor.com
- ❖ Par Télécopie : 08 25 17 98 31(0,15€/min) ou

Pour toutes informations, questions, et suivi de commande, notre Service Clients est à votre disposition :

- ❖ Par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".
- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger

+33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

- ❖ Par Télécopie : 08 25 17 98 31(0,15€/min)

- ❖ Par courriers à l'adresse suivante : 14 rue Venture – 3ème étage - 13001 - Marseille.

1.2. Le site marchand www.amenor.com

L'entreprise AMENOR a mis en place et exploite le site "amenor.com".

Le site "amenor.com", est présenté en langue française. Sont notamment indiquées les informations suivantes :

- Ø La notice légale identifiant précisément l'entreprise AMENOR,

- Ø Les caractéristiques essentielles des biens proposés, ainsi que leur prix en euros, et la participation aux frais de port lorsqu'elle est effective,

- Ø Les détails sur les modalités d'exercice de votre droit de rétractation,

- Ø La durée de validité de l'offre.

1.3. Vous

Vous êtes en principe un consommateur.

Nous nous engageons à faire tout notre possible pour vous satisfaire, afin de construire une relation de confiance cordiale et durable. Ainsi, nos différents services client sont à votre entière disposition et se veulent attentif à toutes vos remarques.

Par votre commande, vous reconnaissez avoir la pleine capacité juridique pour vous engager au titre des présentes conditions générales de vente.

1.4. Les conditions générales de vente

Toute commande que vous passerez sur ce site sera soumise aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci ont pour objet de définir le régime des ventes et les droits et obligations qui en découlent.

Nous vous informons que, dans la mesure où vous commandez les produits en ligne, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessitent pas de signature manuscrite.

Nous sommes vigilants à adapter régulièrement le texte des conditions générales de vente.

Aussi bien, nous vous invitons à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande.

A cette fin, vous disposez de la faculté de télécharger, de sauvegarder et de reproduire les conditions générales.

Le contrat de vente d'un bien acheté sur le site se compose des conditions générales de vente en vigueur au moment de la commande et du bon de commande.

1.5. La commande en ligne

Sauf preuve contraire, nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des commandes et des paiements intervenus.

Nous procéderons à un archivage des bons de commande et des factures sur un support fiable et durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Sur simple demande, vous pourrez y avoir accès pour les commandes d'un montant supérieur ou égal à 100 Euros.

Article 2 : Offres d'AMENOR

2.1. Les conditions des offres

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de votre commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement survenir.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produits non stockés après passation de votre commande, nous vous en avertirons par mail dès réception des informations transmises par les fournisseurs.

A moins que vous ne désiriez une solution de remplacement pour un produit équivalent, votre commande indisponible sera automatiquement annulée et vous serez remboursé si votre compte bancaire a été débité.

2.2. L'identification des produits

Les bijoux ne sont pas représentés à leur taille réelle.
Le poids métal des bagues est donné à titre indicatif pour une taille de doigt 57.

Les photographies, textes, graphismes, caractéristiques et descriptions sont pour la plupart issues des documentations élaborées par les fabricants, reproduites sous leur contrôle et avec leur accord.
Photos non contractuelles.

2.3. La commercialisation des produits

Les produits que nous proposons sont conformes à la législation et aux normes applicables en France.

Pour tout achat en vue d'exportation, vous devez vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

Notre responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

Toute nos bijoux en or reçoivent le poinçon de responsabilité du fabricant et le poinçon officiel de Garantie du Gouvernement garantissant le titre 750. Ce dernier est apposé sur les bijoux de poids supérieur à 3 g.

2.4. Les achats pour usage professionnel

Nous n'avons pas vocation à vendre à des professionnels.

Dans l'hypothèse d'un achat fait pour un usage professionnel, nous attirons donc particulièrement votre attention sur la nécessité d'apprécier la compatibilité des performances avec les usages envisagés.

Article 3 : Le traitement de la commande

3.1. Informations lors de la commande

Vous devez vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements que vous nous fournissez lors de la commande, notamment concernant l'adresse de livraison.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (par exemple des retards ou des erreurs de livraisons). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande seraient à votre charge.

3.2. Les contrôles anti-fraude

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci du plus grand nombre de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, nous effectuons des contrôles aléatoires sur la passation des commandes.

Dans le cadre d'un contrôle aléatoire, nous vous invitons par courriel à transmettre des justificatifs de domicile et/ou d'identité (le but étant de s'assurer de la réalité de l'identité et de la domiciliation [par exemple une quittance EDF, une facture de téléphone, et une pièce d'identité]) pour la perfection de la commande.

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de s'assurer de l'identité de l'auteur de la commande et de la réalité de la domiciliation, nous serions dans l'obligation d'annuler la commande pour garantir la sûreté des transactions en ligne.

Article 4 : Le paiement du prix

4.1. Les modes de paiement

Pour régler votre commande, vous disposez de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande :


- Carte bancaire,
Chèque bancaire ou "Mandat Cash",
Contre remboursement,
Virement bancaire ou PAYPAL.**

-

Pour une commande enregistrée payer :

- **par Carte bancaire** : AlpeSite - Boutique AMENOR vous propose un paiement en ligne par l'intermédiaire du système **SOGENACTIF** de la Banque Société Générale à partir d'un formulaire de saisie des numéros et de la date de validation de votre carte bancaire portant l'un des sigles CB, VISA, Mastercard.

Cette opération ne représente **aucun danger** : vos données confidentielles sont transmises et traitées cryptées directement sur notre serveur, sans aucun intermédiaire, par l'utilisation de la norme de sécurité SSL. Votre compte ne sera débité que de la somme prévue récapitulée sur la dernière opération de paiement sécurisé.

Vous pouvez facilement constater le passage en mode sécurisé par l'affichage d'une **clé** ou d'un **cadenas**  en bas de votre écran, ce qui garantit la confidentialité des informations envoyées.

Cartes bancaires
acceptées



-par cheque bancaire qui accompagnera le bon de commande à imprimer sur notre site. Une photocopie de votre pièce d'identité sera demandée avant expédition des marchandises. Attention : dans le cas d'un règlement par chèque et mandat cash, procédera à la livraison après réception de votre chèque. Les délais de livraison mentionnés sur le site sont des délais moyens calculés en jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) et commencent à être décomptés le lendemain de la réception de votre chèque. Nous attirons votre attention sur le fait que ce mode de règlement ralentit le cursus de traitement de votre commande et peut entraîner des soucis au niveau de la disponibilité des produits. En effet, sur des produits à forte rotation, un délai de réception et de traitement de votre courrier de 2 à 3 jours peut suffire pour épuiser les stocks annoncés lors de votre prise de commande.

-par le système "Mandat Cash" de la Poste. Vous devez imprimer le bon de commande et vous rendre dans un bureau de poste pour régler en espèces le montant de votre commande. Dès réception du premier volet du mandat cash, votre commande est traitée.

-par contre remboursement : Nous effectuons le contrôle. La commande sera traitée après la réponse du client contacté. Les factures sont payables comptant sans escompte au plus tard à la livraison. Le prix correspond à la valeur de votre commande augmentée des frais de transport et des frais de contre remboursement. Le frais de contre remboursement est 9,50 EUR. Ce mode de paiement n'est possible que pour les produits dont le prix est inférieur ou égal à 1524 €. En cas d'achat en contre remboursement, nous vous précisons que :

- si le colis a une valeur inférieure à 762,24 €, il sera livré à l'adresse que Vous avez indiquée lors de votre commande ;

- si le colis a une valeur égale ou supérieure à 762,24 €, Vous ou le destinataire de ce colis (si l'adresse de livraison est différente de la votre), serez avisé par LA POSTE que ledit colis est à votre disposition dans le bureau postal de l'arrondissement de l'adresse de livraison.

-par virement bancaire : Nous vous envoyons l'article commandé après réception de votre virement. La validation des virements bancaires peut prendre de 48 à 72 heures.

Coordonnées bancaires :

MR SHAHABAZYAN MARTIROS R.I.B: Code banque: 20041 Code guichet: 01008 Numéro de compte: 1626593A029 Clé RIB: 16 IBAN: FR79 2004 1010 0816 2659 3A02 916 DOMICILIATION: LA BANQUE POSTALE - CENTRE DE MARSEILLE - 13900 MARSEILLE - CEDEX 20 - FRENCE Bank Identification Code (BIC) : PSSTFRPPMAR

-par PAYPAL : Système de paiement sécurisé en ligne développé par le groupe eBay. L'internaute provisionne son compte PayPal avec une carte de crédit via une connexion sécurisée, puis envoie un ordre de virement par simple e-mail lors d'un achat en ligne.

L'argent est alors transféré du compte PayPal de l'acheteur au compte PayPal du vendeur.

Le compte PayPal du vendeur est enfin débité pour créditer son compte en banque courant.

L'avantage de cette solution est que les coordonnées bancaires d'une partie ne sont jamais communiquées à l'autre partie au cours d'une transaction.

Compte vendeur :

info@amenor.com

4.2. Le paiement en ligne

Les opérations de paiement en ligne par l'intermédiaire d'un formulaire de saisie des numéros et de la date de validation de carte bancaire sont sécurisées.

Cette opération ne représente aucun danger : vos données confidentielles sont transmises et traitées cryptées directement sur notre serveur, sans aucun intermédiaire, par l'utilisation de la norme SSL.

Vous pouvez facilement constater le passage en mode sécurisé par l'affichage d'une clé ou d'un cadenas en bas de votre écran, ce qui garantit la confidentialité des informations envoyées.

4.3. Le paiement total

En dehors des offres spéciales que nous vous proposons sur le site, le paiement est exigible intégralement à compter de la commande.

Les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédiée et que vous vous serez intégralement acquitté du paiement des produits et de votre participation aux frais de port.

4.4. Un paiement incomplet

En dehors des offres spéciales que nous vous proposons sur le site, nous aurons le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande dans les cas où vous n'auriez pas réglé totalement ou en partie une précédente commande, ou dans les cas où un litige de paiement subsisterait.

Nous conservons la pleine propriété des produits en vente, jusqu'au parfait encaissement de la totalité des sommes dues à l'occasion de votre commande (frais et taxes compris).

Toutefois à compter de la réception de la marchandise, la charge des risques vous est transférée. Vous devez donc veiller à la bonne conservation de ces marchandises.

Article 5 : Livraison

5.1. Mode de transport

Les produits vous seront livrés à l'adresse que vous aurez indiquée sur le bon de commande.

Suivant le poids et/ou le volume et/ou la quantité des différents produits commandés, nous vous expédions par différents modes de transport.

L'entreprise AMENOR se réserve le droit de facturer une participation aux frais de port : en-dessous d'un certain seuil de commande.

La participation demandée est détaillée et indiquée avant la validation de la commande. Le frais de livraison est 5,01 euros (uniquement en France métropolitaine).

5.2. Délais de livraison

Les délais de livraison applicables sont ceux indiqués lors de la validation de votre commande.

Notez toutefois que toute commande payée par chèque ou mandat cash ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition doivent être recalculés à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.

5.3. Retard de livraison

En cas de retard de livraison par la Poste dans les huit jours ouvrés suivant la date d'expédition indiquée dans le courriel "*suivi - avis d'expédition*", nous vous suggérons de vérifier auprès de votre bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou en adressant un courriel (cf. Art.1.1).

Nous contacterons alors la Poste afin qu'une enquête soit ouverte.

Cette enquête Poste peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais à votre domicile. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considèrera le colis comme perdu.

A la clôture pour perte de l'enquête, nous vous renverrons un produit de remplacement (renvoi à nos frais). Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, vous pourrez obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les cinq à dix jours ouvrés suivant la date d'expédition mentionnée dans le courriel "*suivi - avis d'expédition*", nous vous invitons à signaler ce retard en contactant notre Service Clients par téléphone ou par courriel (cf. Art.1.1).

Nous ouvrirons une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis.

Si la marchandise est retrouvée, elle sera ré-acheminée dans les plus brefs délais à votre domicile. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, nous réexpédierons ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, nous vous rembourserons les sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.

Article 6 : Réception de la commande

6.1. La personne qui reçoit le colis

Attention, si vous confiez la réception du produit à un tiers (concierge de votre immeuble, hôtesse d'accueil sur le lieu de travail, ...) celui-ci reçoit le colis en votre nom et pour votre compte.

Vous devez donc lui demander d'être vigilant sur le suivi des précautions d'usage et lui rappeler d'apporter à la chose reçue le même soin que s'il en était personnellement destinataire.

6.2. La vérification initiale

Nous vous invitons à vérifier (ou à faire vérifier par le mandataire qui reçoit) l'état apparent des produits à la livraison. En présence d'une anomalie apparente (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc...) nous vous invitons à la signaler dans un délai de 3 jours francs par lettre recommandée avec accusé de réception.

Au moindre problème à la réception, il est indispensable que vous conserviez les éléments dans l'état dans lequel ils vous ont été livrés (accessoires, emballage(s) et sur emballage(s) compris).

Si les produits nécessitent d'être renvoyés, vous présenterez une demande de retour par courrier simple libellée à «SHAHBAZYAN MARTIROS AMENOR, Service Client, 14 rue Venture, 13001 MARSEILLE».

Cette demande sera accompagnée, le cas échéant, de la copie du courrier adressé au transporteur ou du "*constat de spoliation*" ou du "*relevé d'anomalie*" obtenu du transporteur. En cas d'absence d'une anomalie liée au transport, la demande du numéro de retour peut être faite par téléphone auprès de notre service clients.

Le retour s'effectuera conformément aux modalités de l'article 7 [ci après](#).

En tout état de cause, ces précautions ne font pas obstacle au bénéfice des garanties légales et de l'exercice du droit de rétraction.

6.3. Vous repérez une anomalie ou une spoliation

Dans le cadre d'une livraison effectuée par la Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") vous pouvez soit l'accepter soit le refuser.

Si vous ou votre mandataire décident d'accepter la marchandise, vous devez être attentif à :

- inscrire des "réserves manuscrites" en faisant signer le facteur à côté et
- à remplir parallèlement un "relevé d'anomalie " comme la postule la réglementation de la Poste. Ce formulaire devra nous être adressé afin que nous puissions ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

Si vous ou votre mandataire préfèrent refuser la marchandise, en plus des "réserves manuscrites" à émettre, vous devrez demander au transporteur que le colis nous soit renvoyé, accompagné d'un "constat de spoliation" (constat 170). De manière préventive, nous vous conseillons de garder un double de ce formulaire.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et /ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites" que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois (3) jours ouvrés suivant la livraison.

Certains transporteurs peuvent être amenés à effectuer une inspection à domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant ré-acheminement vers notre service après-vente, accompagné d'une notification d'incidence.

6.4. Vous constatez une erreur de livraison

Erreur de destinataire. Pour le cas où vous receviez une livraison ne vous étant pas destinée, nous vous prions de garder le colis en l'état et d'en informer aussitôt notre service client :

- ❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".
- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

Produits livrés non conformes à la commande. En cas de produit non conforme, vous pourrez formuler vos réclamations auprès de notre service clients.

- ❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".
- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

Il vous sera demandé de décrire précisément les motifs justifiant la non-conformité.

Article 7 : Modalités générales du retour

7.1. Une gestion efficace des retours

Nous mettrons tout en œuvre afin de régulariser le problème que vous rencontrerez dans les meilleurs délais.

Pour garantir un meilleur traitement du retour, l'efficacité du diagnostic et la rapidité de l'intervention des fabricants, une demande de retour devra être faite directement en indiquant les motifs de retour

❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".

❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

Un numéro de retour sera alors communiqué.

Nous vous informons que certains documents liés au(x) colis pourront vous être réclamés. Vous devrez donc demeurer en possession de tous les éléments reçus (emballage compris) jusqu'à résolution complète de vos réclamations.

7.2. Un retour complet de la commande

Lors du retour, nous vous recommandons de sur-emballer les emballages d'origine de vos produits, car nous ne pourrions reprendre que les produits renvoyés dans leur intégralité (accessoires, coupon de garantie, etc...), avec leur emballage d'origine, l'ensemble devant être intact et en bon état.

Vous devez accompagner votre retour d'un double de la facture.

Le remboursement ou l'échange supposent que vous n'ayez pas endommagé le produit, ou que vous ne l'ayez pas renvoyé incomplet.

7.3. Les risques du retour

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que vous devez retourner le produit :

- en déclarant la valeur du produit, telle qu'elle résulte de la facture d'achat et
- en veillant à la parfaite couverture d'assurance des risques de retour, en rapport avec la facture d'achat.

7.4. Cas d'une erreur ou d'une non conformité

A la réception de la demande motivée, nous attribuerons un numéro de retour au(x) produits concerné(s) qui vous sera aussitôt communiqué.

En cas d'erreur de livraison, de non-conformité, une étiquette prépayée vous sera de plus adressée par courrier, afin d'effectuer le renvoi de ce(s) produit(s) à nos frais (à moins que nous fassions directement appel à un transporteur pour une reprise de la marchandise à votre domicile, en fonction du mode de transport aller du produit).

En présence d'une étiquette prépayée, les retours sont alors à adresser rapidement à notre service après-vente avec leur emballage d'origine, complets (accessoires, notice ...) en bon état, avec une mention apparente du numéro de retour sur le colis et le bon de retour glissé à l'intérieur. En toute hypothèse, vous veillerez à choisir un emballage adapté pour le retour.

Article 8 : Modalités particulières d'un retour pour rétractation

8.1. La durée du droit de rétractation

Nous vous accordons un délai de rétractation de 7 jours (sept jours) calendaires pour retourner, à vos frais, les produits ne vous convenant pas. Ces délais courent à compter du lendemain de la réception du produit. Ces délais expirés, vous ne disposez plus de ce droit de rétractation.

8.2. L'exercice du droit de rétractation

Afin d'assurer la bonne gestion des retours, nous vous invitons à signaler préalablement votre retour à notre service client :

- ❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".

- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

. Un numéro de retour vous sera alors attribué. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, vous pouvez demander soit le remboursement des sommes encaissées, soit un échange d'un montant équivalent aux sommes versées ou, le cas échéant, avec un complément bancaire. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Toutefois, les frais de parfait retour restent à votre charge. Vous devez vous assurer que la commande pour laquelle vous vous rétractez est renvoyée complète, dans les conditions des articles 7.2. et 7.3, ci-dessus.

8.2. L'effet du droit de rétractation

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous ferons tous nos efforts pour vous rembourser dans un délai de 15 jours suivant la réception du retour. Cependant, compte tenu du caractère spécifique des produits vendus, ce délai pourra être étendu à 30 jours, en particulier lorsque le produit requiert une vérification par notre service après-vente. Vous serez alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque dans les autres cas.

Article 9 : Garanties des produits

9.1. Les garanties des fabricants

Les produits achetés sur notre site bénéficient de la garantie fabricant indiquée sur la fiche article.

Les différentes garanties des fabricants sont en général d'un an. Cependant, selon la marque du produit, certaines ne prennent en charge que la pièce de rechange.

En cas de panne pendant la période de garantie initiale, les réparations seront assurées gratuitement par le réseau national des centres, stations ou agences techniques agréées par les constructeurs.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il vous est demandé de conserver la facture d'achat.

Pour vous assurer des démarches à suivre concernant le service après-vente pour tout problème ou toute panne sur un produit vous pouvez contacter le service clientèle :

- ❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".

- ❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

9.2. La garantie "SUPER PLUS"

Au moment de la commande, vous pourrez souscrire une garantie commerciale supplémentaire, dont les modalités sont décrites sur le lien activable : (<http://www.amenor.com/aide/la-garantie-superplus>)

9.3. La mise en œuvre des garanties

Pour toute garantie, légale ou contractuelle, le retour s'exerce selon les modalités de l'article 7

Sauf produit non-conforme ou prise en charge du retour (selon les dispositions des articles 7.1 et suivants ci-dessus), les frais et risques liés au retour du produit défectueux sont à votre charge.

Nous attirons à nouveau votre attention sur la nécessité de joindre le coupon de garantie à son colis de retour, coupon de garantie dont certains fabricants exigent la présence dans le cadre d'une réparation sous garantie.

9.4. Limite des garanties contractuelles

Nous attirons spécialement votre attention sur le fait que la preuve d'une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée rendrait inefficace la garantie du fabricant.

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l'état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable d'un devis établi par le fabricant.

En toute hypothèse, la garantie fabricant et la souscription d'une garantie complémentaire ne prive pas l'acheteur et/ou le consommateur des dispositions des garanties légales (notamment la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité).

Article 10 : Prestation de services

10.1. Gravure

Pour tout achat de alliances une gravure vous est offerte (limiter jusqu'à douze caractères). Les gravures sont effectuées en lettre type "anglaise". Les articles personnalisés par gravure sont considérés comme des commandes spéciales et ne seront en aucun cas ni repris ni échangés.

10.2. Transformation d'or

Tous les articles en or du catalogue d'AMENOR peuvent faire l'objet d'un travail à façon. Nous fondons vos bijoux afin de les transformer selon vos demandes. La bijouterie AMENOR rachète l'or selon le cours du jour. Pour tout travail à façon réalisé, il faut envisager une perte de 15%. Les prix figurant dans de la rubrique de « Transformation d'or » sont des prix TTC en euro de la travail à façon avec votre or, applicable au jour de la commande. Tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services. AMENOR se réserve de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur.

Vos bijoux en or vous pouvez nous envoyer par deux façons :

- ❖ Soit l'approvisionnement du compte à notre établissement.

Adresse :

Ets AMENOR
14 rue Venture
3ème étage
13001 Marseille

Nous établissons gratuitement un devis pour tous vos travaux.
Ouverture du lundi au vendredi de 9h30 à 18h.

- ❖ Soit l'approvisionnement de notre compte poids par virements chez nos partenaires (en France):
Les adresses :

Cookson Clal Lyon
32 rue Thomassin
69214 Lyon Cedex 2
Tel: 04.72.56.42.60

Paris AFNOR
32 rue Thomassin
69214 Lyon Cedex 2
Tel: 01.42.77.42.13

Cookson Clal Marseille
55 rue Paradis
13292 Marseille Cedex 2
Tel : 04.91.00.33.33

Le Compte Poids :

586277

Dès réception de vos métaux (comprise la perte de 15 %), votre commande est traitée.

Article 11 : Taxes et exportations

11.1. Calcul du prix

Toute commande sera facturée toutes taxes comprises (TTC). Vous n'aurez droit au remboursement de la TVA française correspondant au(x) produit(s) commandé(s) que si vous répondez aux conditions requises pour bénéficier d'une détaxe.

Nous nous réservons le droit de refuser toute demande de détaxe qui ne correspondrait pas aux conditions spécifiées dans les présentes conditions générales de vente, ainsi qu'à celles demandées par les services douaniers.

Toute demande liée à la détaxe et/ou la TVA intracommunautaire devra être formulée après facturation de(s) produit(s) s'y référant.

11.2. Vous êtes un ressortissant extracommunautaire

Condition.

Si vous résidez hors Union Européenne et DOM, que la facture est dressée à cette adresse de résidence et que vous souhaitez bénéficier d'une détaxe, vous pouvez effectuer une demande de bordereau de vente à l'exportation auprès de nos services.

Le prix calculé et mentionné sur la facture sera toutes taxes comprises (TTC). Les marchandises pouvant être détaxées seront celles que vous aurez achetées pour vos besoins personnels, et le montant de vos achats devra être supérieur ou égal à 175,00 € (TTC) hors participation de frais de port et/ou offres de services et/ou offres promotionnelles.

Formalités.

Vous devrez effectuer votre demande de bordereau de vente à l'exportation auprès de nos services, par téléphone ou par courrier.

Vous devrez fournir certaines pièces justificatives avant que nous ne délivrions le formulaire détaxe : copie lisible recto verso d'une pièce d'identité (passeport, carte de séjour, carte consulaire, etc...), attestation sur l'honneur (manuscrite et identique au modèle qui vous sera communiqué par le Service Clients) et un justificatif de domicile à l'étranger.

Après renvoi du volet visé par les Douanes dans les 3 mois suivant l'achat, nous serons en mesure de vous restituer par chèque, le montant de la TVA du ou des produit(s) concernés. Le délai avant expédition de ce remboursement variera entre quatre (4) et six (6) semaines à réception du volet rose visé par les Douanes.

Refus.

En cas de non respect des conditions et/ou des formalités, nous pourrions être amenés à refuser la délivrance du bordereau de détaxe.

Les offres de services et/ou promotionnelles que nous sommes susceptibles de proposer, ainsi que les participations aux frais de port ne bénéficieront d'aucune détaxe éventuelle.

11.3. Vous êtes un ressortissant intracommunautaire

Conditions.

- Si vous êtes un particulier ou une entité non assujetti à la TVA, vous devrez payer les prix indiqués toutes taxes comprises (TTC), participation aux frais de port inclus le cas échéant.
- Si vous êtes une entité assujettie à la TVA (notamment une entreprise non française située dans un État de l'Union Européenne), vous devrez nous adresser un rappel de votre commande sur papier à en-tête de votre société qui doit explicitement mentionner le numéro de TVA intracommunautaire de l'entreprise.

Formalités.

A réception de ce justificatif et après vérification du numéro de TVA intracommunautaire, une facture hors taxes (HT) vous sera adressée ainsi qu'un remboursement par chèque du montant de la TVA correspondant aux produits facturés.

Refus.

Nous nous réservons le droit de refuser toute demande de détaxe qui ne correspondrait pas aux conditions spécifiées dans les présentes conditions générales de vente, ainsi qu'à celles demandées par les services douaniers.

11.4. Commande d'un produit pour un usage hors de France

Vous devez prendre en considération le fait que, dans le cadre de la délocalisation d'une commande ou d'un produit vers un autre pays que la France métropolitaine, vous demeurez l'importateur (ou l'acquéreur intracommunautaire) du ou des produits concernés.

Les droits de douanes, taxes locales, droites d'importation, ou taxes d'État susceptibles d'être exigés sont sous votre responsabilité.

Vous devez vous renseigner auprès des autorités locales de votre résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et vous devez effectuer toute déclaration et/ou paiement correspondants auprès des

organismes compétents du pays concerné.

En outre, vous devez vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez d'acheminer. Vous devez aussi vous assurer que les spécificités techniques propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.

Si vous ne respectez pas la législation du pays où vous aurez introduit les produits, nous ne pourrions en être tenus pour responsable.

Particulièrement, si vous vous faites livrer ailleurs que sur le territoire français, vous êtes tenus de procéder, auprès des autorités de votre territoire, au paiement de toute taxe, redevance ou rémunération dues au titre de la copie privée ou plus largement des droits de propriété intellectuelle.

Vous devez donc vous renseigner sur la soumission du produit commandé à cette éventuelle taxe, redevance ou rémunération, le montant de celle-ci ainsi que les modalités de sa déclaration et de son paiement auprès des autorités désignées par la loi de votre lieu de livraison.

Article 12 : Conditions d'application du remboursement de la différence

Par prix du produit, on entend le prix public affiché sur la fiche produit du site à l'exclusion de toute offre promotionnelle particulière (code de réduction, chèque-cadeau ou autre).

Le remboursement de la différence de prix est soumis aux conditions suivantes :

- produit identique : produit neuf, de même marque, même modèle.
- conditions de service équivalentes : durée de garantie...

Offre limitée à un remboursement par personne pour chaque produit acheté sur le site amenor.com

12.1. Exclusions

L'offre ne porte pas sur :

- les produits de Déstockage
- les produits vendus sur les sites d'enchères ou de petites annonces
- les livraisons hors de France Métropolitaine

12.2. Modalités d'exercice de la garantie

Si vous avez trouvé, sur un autre site Internet français, un produit moins cher répondant à l'ensemble des conditions ci-dessus, vous devez nous adresser votre demande dans les 48 heures de votre achat :

❖ Soit par Courriel : connexion sur notre site dans la rubrique "*Nous Écrire*".

❖ Par Téléphone : 0892 230 322 (0,34€/min) suivi le code contact: 5897 ou depuis l'étranger +33 662 62 63 61 (Prix d'un appel vers les numéros mobiles françaises, selon l'opérateur), du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h00, hors jours fériés.

12.3. Modalités de remboursement

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, après expiration de votre période de rétractation, et

après remplissage tous les champs demandés dans le formulaire de remboursement de la différence l'entreprise AMENOR s'engage à vous rembourser le montant de la différence de prix, dans un délai de 30 jours :

- si vous avez payé votre commande par chèque bancaire : remboursement par chèque bancaire
- si vous avez payé par carte bancaire, remboursement par demande de recrédit de votre carte bancaire (transaction sécurisée).

Article 13 : Mentions légales & responsabilités

13.1. Exonération des responsabilités

Sont considérés comme cas fortuit ou force majeure exonérateurs de responsabilité tous faits ou circonstances irrésistibles, imprévisibles et indépendants de la volonté des parties.

Dans de telles circonstances, un rapprochement est à privilégier afin d'examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

13.2. Droit d'utilisation

Nos droits d'utilisation des logiciels ainsi que ceux que nous distribuons, vous sont accordés à titre non exclusif, personnel et non transmissible, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle.

Toutefois, au titre de l'article L.122-6-1 de ce Code, vous disposez, en tant qu'acquéreur, d'un droit de reproduction pour l'établissement d'une copie de sauvegarde, et dans ce but uniquement, lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver l'utilisation du logiciel.

En tout état de cause, vous vous engagez à respecter le droit de propriété que l'auteur du logiciel conserve sur son œuvre.

13.3. Loi informatique, fichiers et libertés

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données qui le concernent (art.34 de la loi "Informatique et Libertés"). Pour l'exercer, adressez-vous à SHAHBAZIAN MARTIROS AMENOR – 14 rue Venture – 13001 – MARSEILLE – FRANCE, N°SIRET :452 570 724 00016 . Les seules informations recueillies sous forme de cookie concernent les références des produits et services commandés et un numéro d'identifiant généré de façon aléatoire.

En fonction de vos choix émis lors de la création ou de la consultation de votre compte, vous serez susceptibles de recevoir des offres de notre société. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande via votre espace client ou en nous écrivant à l'adresse ci-dessus.

Nous vous informons que ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses courriel des utilisateurs, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

13.4. Vente internationale

Tout différend auquel la commande pourrait donner lieu, concernant par exemple l'exécution, l'interprétation, la validité ou son annulation sera régi au fond par le droit français (pour les règles de formes, comme les règles de fond).

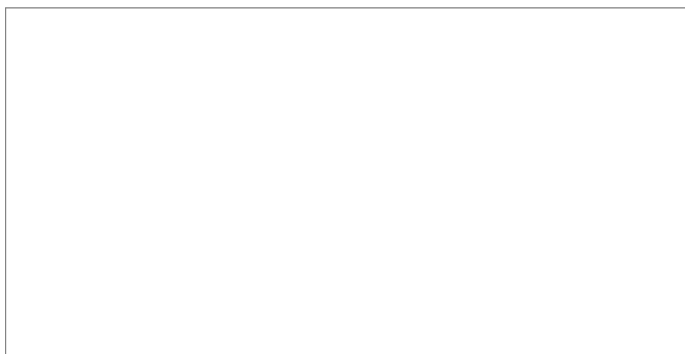
13.5. Portée des présentes conditions

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 14 : Conseils divers

14.1. Comment mesurer tour de doigt ?

1. Vous connaissez votre tour de doigt. Dans ce cas, indiquez-le simplement à la commande.
2. Sinon, posez un anneau sur le cercle le plus approchant. Quand le trait de couleur entourant le cercle touche l'intérieur de votre anneau, relevez le N° correspondant.



3. Si vous n'avez aucune bague à votre disposition, entourez votre doigt d'un fil de métal. Faites un noeud ou une torsion et joignez ce fil à votre commande (l'anneau ainsi formé doit coulisser aisément sur la phalange. Ne prenez pas de ficelle ou de laine pour former cet anneau : la mesure serait imprécise).

14.2. Comment mesures votre tour de poignet ?

- Soit avec un mètre de couturière en entourant le poignet sans serrer. Indiquez-nous la longueur trouvée.
- Soit avec une ficelle que vous joignez à votre commande.

14.3. Attention aux liens vers d'autres sites !

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que celui de "[amenor.com](https://www.amenor.com)".

Nous ne sommes pas responsables d'un non respect par ces sites des dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Pour tout problème que vous rencontrerez, veuillez prendre contact avec les responsables du site en question.