

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SITE INTERNET BIJAME

CGV applicables au 1^{er} septembre 2017

Le site internet <http://www.bijame.fr> est édité par la société VAD SYSTEM, SAS au capital de 37.500 €, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac, RCS Bordeaux 495 302 978, TVA Intracommunautaire : FR 90 495 302 978.
VAD SYSTEM (le vendeur) commercialise des bijoux sous la marque BIJAME.

Vous pouvez nous joindre :

- par courrier adressé à : Service Client BIJAME, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac.
- par email : Service.clients@bijame.fr
- par téléphone : 05 57 96 42 51, du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30

1. Objet des CGV et acceptation

Les présentes CGV sont applicables à la vente en ligne des bijoux BIJAME commercialisés par VAD SYSTEM sur le site internet www.bijame.fr, ci-après « le site ».

Les présentes CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site où elles sont directement consultables et téléchargeables sur support durable ; elles peuvent également leur être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal. Elles sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande.

Toute condition contraire posée par l'acheteur sera, à défaut d'acceptation préalable et expresse du vendeur, inopposable à ce dernier, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente. Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement ces conditions.

2. Offre

Il est rappelé qu'en application de l'article 1146 du Code civil, sont incapables de contracter, dans la mesure définie par la loi, les mineurs non émancipés et les majeurs protégés au sens de l'article 425 du Code civil.

Les produits commercialisés par VAD SYSTEM sont vendus et livrés exclusivement en France métropolitaine (Corse incluse) et en France d'Outre-mer (DOM-TOM).

Les offres et les prix proposés sur le site peuvent être exclusifs et différents des offres de vente à distance proposées dans les catalogues, les mailings promotionnels, asilages, ou par téléphone.

3. Produits

3.1. Caractéristiques

Le vendeur commercialise trois collections de bijoux BIJAME présentées dans le catalogue mis en ligne : collections « Joaillerie », « Or » et « Plaqué Or et argent ».

Les bijoux proposés dans chaque collection font l'objet d'un descriptif, mentionnant leurs caractéristiques essentielles. Le poids de l'or mentionné sur le descriptif varie très légèrement en fonction de la quantité de métal présent et donc du tour de doigt. De même, le poids des pierres fines peut varier très légèrement, en raison de différences de densité.

Les conseils d'utilisation, précautions d'emploi et conseils d'entretien des bijoux sont transmis au moment de la livraison des bijoux. Les bijoux des collections « Joaillerie » et « Or » sont livrés accompagnés d'un certificat d'authenticité, intégrant une photographie du bijou, et une description complète de ses caractéristiques.

3.2. Personnalisation des bijoux

Les bijoux des Collections Joaillerie et Or Bijame sont fabriqués spécialement pour le client une fois qu'il a passé commande. Ils sont confectionnés et personnalisés selon les spécifications données par le client, notamment :

- le choix de la pierre précieuse,
- le choix du type d'or (jaune, blanc, rose),
- l'apposition d'une gravure personnalisée à ses initiales (dans une taille de police compatible avec le bijou choisi),
- le format précis du bijou (notamment sa taille),
- l'apposition d'une gravure d'un numéro de série unique.

Il est expressément précisé qu'en application de l'article L 221-28 du code de la consommation, les bijoux confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ne pourront faire l'objet du droit de rétractation prévu à l'article L 221-18 du même code, ce dont le client reconnaît avoir été parfaitement informé avant de s'engager par la signature de son bon de commande.

3.3. Conformité

Les bijoux sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché. Ils respectent les normes anti-allergènes.

4. Commande

Pour effectuer une commande en ligne, l'internaute doit préalablement s'enregistrer en créant un compte personnel sur le site.

- **Choix des articles et ajout au panier** : pour passer commande, il suffit de sélectionner les produits de votre choix. Pour les collections Or et Joaillerie, vous indiquez les personnalisations choisies, ainsi que la quantité voulue ; les produits sélectionnés sont regroupés sous la forme d'un panier virtuel. Le panier du client peut être consulté et modifié à tout moment pendant le processus de commande.
- **Validation du contenu du panier** : le consommateur a toujours la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande. Vous serez invité à valider le contenu de votre panier.
- **Identification sur le site www.bijame.fr si le client n'est pas déjà identifié** : lors d'une première commande, vous devrez créer un compte personnel à l'aide d'une adresse mail valide et d'un mot de passe de votre choix. La création de ce compte est réservée à toute personne physique âgée au moins de 18 ans. Tous les champs présents dans le formulaire de création de compte doivent être renseignés à l'exception des champs indiqués comme facultatifs. Tout défaut de réponse aura pour conséquence la non création de compte. Toutes les informations renseignées par le client devront être exactes. La commande ne sera pas susceptible d'aboutir pour le cas où l'adresse mail communiquée serait invalide ou inopérante. Cette inscription en ligne permettra l'enregistrement des informations nécessaires à l'aboutissement de la première commande, et simplifiera vos éventuelles commandes futures. Le vendeur se réserve le droit de supprimer tout compte ne respectant pas les présentes conditions contractuelles.
- **Vérification de l'adresse de facturation et de livraison** : vous serez invité à valider votre adresse de facturation et votre adresse de livraison.
- **Choix du mode de paiement** : vous sélectionnerez votre mode de paiement : paiement de la commande en ligne, par carte bancaire au moyen d'un paiement sécurisé, ou paiement par chèque. Lorsque vous disposez d'un code avantage, vous pouvez l'indiquer à l'emplacement « code remise »
- **Acceptation des CGV** : vous serez invité à accepter les présentes CGV. **Cette acceptation est nécessaire pour la poursuite de la commande.**
- **Validation de la commande** : vous devrez reconnaître explicitement votre obligation de paiement en la validant par un clic sur un bouton dénommé « [je commande et ceci nécessite un paiement](#) »
- **Validation du paiement** : à cette étape, si vous avez choisi de payer directement en ligne par CB, vous pouvez le faire grâce à notre outil de paiement totalement sécurisé en cliquant sur le bouton « Paiement sécurisé ». Vous arriverez directement sur le site de la banque après validation définitive de la commande. Si vous avez choisi le paiement par chèque, cliquer sur continuer pour terminer votre commande.

• **Confirmation de la commande par le vendeur** : un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais. Si vous avez choisi de régler par chèque, nous éditons immédiatement un « bon de commande chèque » récapitulatif que nous vous adressons par courrier électronique à l'adresse que vous nous avez indiquée. Dès réception du bon de commande, vous pouvez nous envoyer votre règlement par chèque par courrier accompagné de votre « bon de commande chèque » signé. Pour plus de rapidité, après avoir imprimé votre bon de commande, vous pouvez aussi régler par téléphone (paiement par CB), en contactant le 05 57 96 42 51. Si vous avez réglé par carte bancaire, en ligne, ou par téléphone, et dès votre règlement enregistré, vous recevrez un email de confirmation de votre commande. Cet e-mail reprendra le détail des informations fournies concernant votre identité, le détail de votre commande, le prix à payer, l'adresse de livraison et comportera un lien vers le bordereau de rétractation.

Modification de commande

Toute modification de commande par le client est soumise à l'acceptation du vendeur.

Pour le cas où des demandes de personnalisation du bijou auraient été formulées, et notamment un choix spécifique de gravure, de taille du bijou, de type de pierre, ou de choix du métal, ou toute autre spécification émanant du consommateur, au sens de l'article L 221-28 du code de la consommation, aucune modification de la commande ne pourra intervenir.

Si exceptionnellement les produits commandés sont indisponibles, en tout ou partie, à la livraison, nous vous en informons dans le délai de deux jours ouvrés suivant la validation de votre commande et nous vous contacterons par téléphone pour vous proposer une nouvelle date de livraison. Vous êtes alors libre de poursuivre ou non votre commande : soit vous acceptez cette nouvelle date et le contrat se poursuit, soit vous refusez et nous vous remboursons immédiatement le montant de votre commande.

Refus de commande

Le vendeur se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs. Il 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 ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

5. Prix

Les prix de vente sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison qui sont mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant total dû par le consommateur, incluant le montant des frais de port, est indiqué sur la page de confirmation de commande avant validation définitive de celle-ci. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande, tel qu'affiché sur le site.

En cas de promotion par les prix, le vendeur professionnel s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

Tous nos colis sont expédiés en Colissimo. Une participation forfaitaire par colis vous est facturée.

Zone	Zone de livraison	Participation forfaitaire
1	France métropolitaine, Corse	8.90 €
2	DOM	15 €
3	TOM	23 €

Le montant exact de la participation forfaitaire applicable est précisé et rappelé au client dans le cadre de la finalisation de sa commande.

Les produits commandés demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet encaissement du prix. Le client assume les risques (notamment de perte, de vol ou de détérioration) concernant les produits livrés à compter du moment où il en

prend possession lors de la livraison.

6. Contrat

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande. Les bons de commande, factures, courriers électroniques échangés par les parties peuvent être produits à titre de preuve du contrat. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

7. Rétractation

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai de 14 jours court à compter de la réception du bien par le client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui. Le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai de 14 jours. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier au vendeur sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Il peut utiliser le **formulaire de rétractation téléchargeable ICI** mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Nos coordonnées pour l'envoi de votre rétractation sont les suivantes : VAD SYSTEM, Bijame, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac.

La commande est intégralement remboursée, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nos soins). La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation repose sur le client. Nous différerons le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la commande en retour ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition de la commande, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous devrez nous envoyer votre commande sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation. Votre commande doit être renvoyée à VAD SYSTEM, Bijame, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac. Le retour des produits relève de la seule responsabilité du client.

Les frais de retour des produits sont à la charge du client.

Le produit doit être complet, dans son emballage d'origine et être propre à une nouvelle commercialisation, incluant les notices et documentations éventuelles ou tout autre document joint lors de la livraison initiale. Dans le cas contraire, le vendeur se réserve le droit de refuser le retour ou d'appliquer une décote sur le remboursement à titre d'indemnité.

Si le retour est refusé par le vendeur, les produits seront alors retournés au client aux frais du client, sans que le client puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les produits vendus. Dans cette hypothèse, le vendeur doit informer le client du motif de la non acceptation du retour.

Mise en garde en cas de commande personnalisée :

L'attention du client est attirée sur le fait que, en application de l'article L 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux ventes de bijoux confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés. Ainsi, dès lors que le client aura personnalisé son bijou ou donné des spécifications pour sa fabrication (notamment, sans que cela soit limitatif, demande d'une gravure personnalisée, spécification quant à la taille, choix de l'or ou de la pierre etc. ...), il ne bénéficiera pas du droit de rétractation.

8. Résolution du contrat

Le contrat peut être résolu par le client en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques du produit tel que précisées sur la commande ;
- non respect du délai de livraison et absence de livraison de notre part dans le délai supplémentaire raisonnable tel que prévu à l'article 9 ci-après ;
- défaut total de livraison.

Dans ces trois cas, le consommateur peut exiger le remboursement des sommes versées à la commande, majoré le cas échéant des intérêts prévus par le Code de la consommation.

Le contrat peut être résolu par le vendeur en cas de refus du consommateur de prendre livraison, ou de non-paiement du prix ou des échéances dues ; dans ce cas, les sommes versées à la commande restent acquises au vendeur à titre d'indemnité. En tous les cas, la résolution est constatée à l'issue de l'envoi d'une lettre recommandée à la partie défaillante, demeurée infructueuse dans un délai de 8 jours. Elle opère de plein droit dès lors que les conditions de mises en œuvre de la clause résolutoire sont remplies. En cas de désaccord, il est procédé selon les modalités prévues à l'article 15 ci-après.

9. Livraison

9.1. Délais de livraison

Ainsi qu'il est précisé à l'article 3-2 des présentes, les bijoux des collections Joaillerie et Or sont fabriqués à la demande, à réception de la confirmation de la commande du client et de son paiement.

Les délais de livraison en France métropolitaine diffèrent selon les collections :

- Collection Joaillerie : deux mois à compter du paiement de la commande,
- Collection Or : trois semaines à compter du paiement de la commande,
- Collection Argent et plaqué or : trois jours ouvrables à compter du paiement de la commande,

Pour toute livraison dans les DOM - TOM, les délais de livraisons sus-visés sont augmentés de trois semaines.

En cas de paiement par chèque, le délai de livraison ne commence à courir qu'à compter de la date de l'encaissement effectif du chèque par le vendeur, ce dernier pouvant en apporter la preuve par tous moyens.

9.2. Indisponibilité des matériaux

Si les matériaux nécessaires à la fabrication du bijou commandé devaient se révéler temporairement indisponibles, en tout ou partie, le vendeur en informe immédiatement le consommateur par courrier et lui propose une nouvelle date de livraison. Le consommateur est alors libre de poursuivre ou non sa commande : soit il accepte la nouvelle date et le contrat se poursuit, soit il refuse et le vendeur le rembourse immédiatement du montant du prix déjà payé.

9.3. Retard de livraison

En cas de non respect du délai de livraison indiqué lors de votre commande, vous pouvez résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après nous avoir enjoint, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, nous ne nous sommes pas exécutés dans ce délai.

Le contrat sera résolu à notre réception de votre lettre ou votre écrit nous informant de cette résolution, à moins que nous ne nous soyons exécuté entre-temps.

Lorsque le contrat est résolu, nous vous rembourserons de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

La somme que vous avez versée est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours

au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

9.4. Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur lors de sa commande.

Le consommateur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements qu'il fournit au vendeur. Ce dernier ne saurait être tenu responsable d'éventuelles erreurs de saisie qui entraîneraient des retards ou des erreurs de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du consommateur. Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le consommateur au vendeur le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard. La livraison est effectuée par voie postale (ColiPoste suivi). Le reçu de ColiPoste doit être signé par le consommateur qui doit vérifier à réception la conformité et l'état d'emballage de la commande.

En cas de détérioration ou de perte partielle de la commande livrée, le consommateur doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur et, au plus tard dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce. Le consommateur adressera dans le même délai copie de sa réclamation au vendeur. En cas de non-respect de ces délais, les défauts ou vices apparents ne pourront plus être pris en compte par le vendeur.

9.5. Conformité des produits

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation au vendeur en vue d'obtenir le remplacement du produit, ou éventuellement la résolution de la vente auprès du Service clientèle :

- par courrier adressé à: Service Client BIJAME, 9 avenue Maurice Levy 33700 MERIGNAC
- par email : serviceclients@bijame.fr

10. Garanties

10.1 Garantie légale de conformité et des vices cachés

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de [l'article L. 217-4 et suivants](#) du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux [articles 1641 et suivants](#) du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par [l'article L. 211-9](#) du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de [l'article 1641](#) du code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à [l'article 1644](#) du code civil. L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le consommateur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

10.2 Service après-vente

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel au service après-vente service.clients@bijame.fr, ou par courrier à VAD System, Service Client Bijame, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac,

ou encore par téléphone au 05 57 96 42 51, du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h30. Après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente, vous devez nous retourner sous huit jours les produits couverts par les garanties, dans leur état et emballage d'origine, incluant les notices et documentations éventuelles, ou tout autre accessoire ou document joint lors de la livraison initiale. Le retour des produits se fait aux frais du client et relève de sa seule responsabilité.

11. Responsabilité

La responsabilité du vendeur ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due soit au fait du client, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

Le vendeur ne saurait non plus être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communication.

Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable des inconvénients éventuels survenus suite à une utilisation non conforme aux notices d'utilisation jointes aux produits.

12. Propriété intellectuelle

Les éléments reproduits sur le catalogue, et notamment les photographies, visuels, textes, dessins et images, qui sont la propriété exclusive du vendeur, sont protégés par le droit d'auteur, et le droit des marques.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable du vendeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

13. Données personnelles

Vos données collectées lors de la passation de vos commandes font l'objet de traitements informatisés. Les informations et données concernant le client, et demandées par le vendeur, responsable de traitement, sont nécessaires à la passation de la commande, au traitement SAV, à la gestion commerciale et marketing du dossier client, à la pertinence des offres proposées et à la qualité des relations commerciales du vendeur. Le traitement des données nominatives fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au vendeur par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de vos commandes, paiements et livraisons.

Conformément à la loi dite Informatique et Libertés du 06/01/1978, le consommateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant. Il vous suffit de nous écrire en indiquant vos nom, prénoms et adresse à VAD SYSTEM, BIJAME, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac. Le vendeur vous adressera ses offres commerciales par mail, sms, si vous l'avez accepté et par voie postale ou téléphone, si vous ne vous y êtes pas opposé. A tout moment, vous gardez la possibilité de vous opposer sans frais à la prospection commerciale du vendeur en envoyant un courrier à VAD SYSTEM, BIJAME, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac.

14. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

En application de l'article L 223-1 du code de la consommation, le vendeur informe le consommateur, par les présentes conditions générales, de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel au démarchage téléphonique accessible sur le site <https://conso.bloctel.fr>.

15. Règlement amiable des litiges

En cas de difficultés dans l'application des présentes conditions générales de vente, nous vous invitons à rechercher une solution amiable en prenant contact préalablement avec notre Service Clients :

- par courrier adressé à: Service Client BIJAME, 9 avenue Maurice Lévy, 33 700 Mérignac.
- par email : Service.clients@bijame.fr

Si la réponse apportée par le Service Clients ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation en vous adressant à un médiateur. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, **VAD SYSTEM 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 : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de VAD SYSTEM, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Les modalités de saisine du Médiateur sont

consultables sur le site internet <http://www.mediateurfevad.fr>.

16. Espace personnel

La création d'un espace personnel est un préalable indispensable à toute commande d'un consommateur, sur le présent site. A cette fin, le consommateur sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Il s'engage à fournir des informations exactes sous peine de résolution du contrat à l'initiative du vendeur et de suppression du compte client.

Certaines informations seront réputées indispensables à la conclusion du contrat et leur collecte sera indispensable à la création de l'espace personnel et à la validation de la conclusion du contrat. Le refus par un consommateur de fournir lesdites informations aura pour effet d'empêcher la création de l'espace personnel ainsi que, incidemment, la validation de la commande.

Cet espace permet au client de consulter toutes ses commandes effectuées sur le site.

Si les données contenues dans la rubrique espace personnel venaient à disparaître à la suite d'un cas fortuit, d'une panne technique ou d'un cas de force majeure, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée, ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Le vendeur s'engage cependant à conserver de façon sécurisée tous les éléments contractuels dont la conservation est requise par la loi ou la réglementation en vigueur.

Les pages relatives aux espaces personnels sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes par le consommateur.

Lors de la création de l'espace personnel, le consommateur est invité à choisir un mot de passe. Ce mot de passe constitue la garantie de la confidentialité des informations contenues dans sa rubrique "mon compte" et le consommateur s'interdit donc de le transmettre ou de le communiquer à un tiers. A défaut, le site ne pourra être tenu pour responsable des accès non autorisés au compte d'un consommateur.

Le vendeur se réserve le droit exclusif de supprimer le compte de tout consommateur qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales (notamment mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le membre aura fourni sciemment des informations erronées, lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel). Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le consommateur exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait.

Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour le vendeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du consommateur, lorsque les faits l'auront justifié.

17. Risques spécifiques liés aux réseaux informatiques

Vous déclarez connaître et accepter les caractéristiques propres aux réseaux informatiques et de télécommunications. En particulier, le vendeur ne pourra être tenu pour responsable, dans les cas suivants, sans qu'il s'agisse d'une liste limitative :

- Interruption des réseaux, délais ou retards dans l'acheminement des messages électroniques ou toutes autres données
- Défaillances matérielles ou logicielles
- Malveillances, vol de données, virus informatiques, insuffisances des mesures de protection et de sauvegarde
- Erreurs de manipulation, mauvaise utilisation des matériels et logiciels
- Perte de données et/ou de transactions, interruptions d'activité ou autre perte de nature pécuniaire qui en résulterait
- Problèmes liés au contenu des sites Internet, des courriers électroniques et toutes informations transmises par les réseaux
- Usage détourné ou malveillant des données, des textes, des images ou des informations
- Tous cas de force majeure, d'évènement imprévisible ou toutes autres causes ne dépendant pas de la volonté délibérée du vendeur.

Le vendeur n'exerce pas de contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

En conséquence, le vendeur n'assume pas de responsabilité sur les services accessibles par Internet et notamment pour tout dommage, direct ou indirect, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués en raison de l'accès de quiconque au site, ou de l'impossibilité d'y accéder, de l'utilisation du site et /ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.