

Conditions générales d'utilisation du site ERAM

1) OBJET ET IDENTIFICATION

ERAM met à disposition de l'Utilisateur des services en ligne sur son site internet <https://eram.fr>

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objectif de définir et de fixer les modalités d'utilisation des services et contenus proposés par le Site.

Le fait d'accéder et de naviguer sur le Site constitue de la part de l'Utilisateur une acceptation des présentes Conditions générales d'utilisation auxquelles il ne peut opposer aucune dérogation non-acceptée préalablement et expressément par ERAM.

ERAM se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes Conditions.

Les présentes CGU sont consultables à tout moment sur le Site et figurent en bas de page. La version des CGU applicables est celle en vigueur au jour de la navigation.

2) DEFINITIONS :

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

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.

Compte Client : désigne l'interface hébergée sur le Site dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par le Client et lui permettant de gérer ses Commandes. L'accès au Compte Client se fait grâce aux Identifiants.

Conditions Générales d'Utilisation ou CGU : désigne les présentes conditions contractuelles mises à disposition sur la page d'accueil du Site, afin d'encadrer l'utilisation du Site par tout Utilisateur.

Identifiants : désigne l'adresse e-mail du Client et le mot de passe choisi par ce dernier, nécessaires pour accéder à son Compte Client.

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://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) SERVICES

Les services disponibles sur le Site internet sont fournis à titre gratuit. Les conditions générales applicables à ces services sont décrites dans le document « Conditions Générales de Vente ». La liste des fonctionnalités n'est fournie qu'à titre indicatif. Le Site se réserve le droit d'en ajouter ou d'en supprimer, temporairement ou définitivement, sans l'accord de l'Utilisateur.

Les services proposés aux Utilisateurs comprennent notamment :

- la mise à disposition des produits référencés sur le site ERAM.
- la possibilité d'effectuer des achats sans l'obligation de s'enregistrer préalablement à tout achat de Produit ou Service par la création d'un compte client.

Les services supplémentaires proposés aux Clients : En créant un compte client, le Client pourra suivre et gérer ses Commandes en cours. Le Client pourra accéder à l'historique de l'ensemble de ses Commandes dans l'espace "Suivi de la Commande".

4) ACCES AU SERVICE

4.1 - Le site est accessible gratuitement à tout Utilisateur disposant d'un accès à internet. Tous les coûts afférents au Site, que ce soient les frais matériels, logiciels ou d'accès à Internet sont exclusivement à la charge de l'Utilisateur.

4.2 - L'inscription : Pour accéder à certains services du site Internet, l'Utilisateur doit procéder à la création gratuite d'un compte client unique sur le site. Cette inscription est personnelle et n'autorise pas les tiers à utiliser le compte client créé. L'Utilisateur doit créer un compte en saisissant les champs obligatoires du formulaire de renseignement nécessaire au traitement de son inscription puis des services proposés par le site Internet. L'Utilisateur s'engage à fournir des informations véritables et sincères. L'utilisateur est entièrement responsable de l'exactitude et de la mise à jour des données communiquées dans le cadre de l'ouverture et de la gestion de son compte client. A tout moment, ERAM se réserve le droit de vérifier les coordonnées renseignées par l'Utilisateur. L'Utilisateur devra ainsi pouvoir être en mesure de justifier ses coordonnées auprès de ERAM dans les meilleurs délais.

Certains services du site sont exclusivement réservés à certains Utilisateurs après identification à l'aide de leur identifiant et de leur mot de passe. L'utilisateur s'engage à conserver secret son mot de passe afin de garantir son accès aux services proposés.

4.3 - Identification du Client : Le client est seul responsable de l'utilisation de son Compte Client. Dans le cas où un Client divulguerait ou utiliserait ses Identifiants de façon contraire à leur destination, ERAM pourra alors supprimer le Compte Client sans préavis ni indemnité. En aucun cas, ERAM ne sauraient être tenu responsables en cas d'usurpation de l'identité d'un Client. Tout accès et action effectués à partir du Compte Client d'un Client seront présumés être effectués par ce Client. Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des Identifiants d'un Client et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité du Client, ce dernier étant tenu d'en avertir ERAM, sans délai, par message électronique adressé à l'adresse suivante :

4.4 - Fermeture du Compte Client : L'Utilisateur peut à tout moment fermer son Compte Client en adressant un courriel à l'adresse : serviceclients@eram.fr. ERAM procédera à la clôture du Compte Client dans les meilleurs délais et adressera à l'Utilisateur un courriel lui confirmant la clôture de son Compte Client. La clôture du Compte du Client n'entraîne pas la suppression de ces données. L'Utilisateur souhaitant que ces données soient supprimées doit en faire la demande à ERAM conformément à la "[Politique de protection des données](#)" que vous retrouvez en bas de chaque page du Site ERAM.

Le Client reconnaît qu'en cas de suppression de son compte pour quelque cause que ce soit, il n'aura plus accès à l'intégralité des fonctionnalités du Site et notamment à la possibilité d'avoir accès à son historique d'achats.

5) OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

5.1 - Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, l'Utilisateur s'engage, durant l'utilisation du Site internet, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public.

5.2 - L'Utilisateur est informé et accepte que la mise en œuvre du Site nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité du Site dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable. Ainsi, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter ou envoyer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

5.3 L'Utilisateur s'engage à faire un usage strictement personnel du Site internet. Il s'interdit en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de ses droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

5.4 - L'Utilisateur reconnaît que le Site internet lui offre une solution supplémentaire parmi les moyens qu'il utilise déjà par ailleurs pour atteindre le même objectif et que cette solution ne saurait se substituer à ces autres moyens.

5.5 - L'Utilisateur doit prendre les mesures nécessaires pour sauvegarder par ses propres moyens les informations de son Compte Client sur le site Internet qu'il juge nécessaires.

6) COMPORTEMENTS PROHIBES

6.1 - Il est strictement interdit d'utiliser le Site internet aux fins suivantes :

- (a) l'exercice d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers,
- (b) l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur,
- (c) l'intrusion dans le système informatique d'un tiers ou toute activité de nature à nuire, contrôler, interférer, ou intercepter tout ou partie du système informatique d'un tiers, en violer l'intégrité ou la sécurité,
- (d) l'envoi d'e-mails non sollicités et/ou de prospection ou sollicitation commerciale,
- (e) les manipulations destinées à améliorer le référencement d'un site tiers,
- (f) l'aide ou l'incitation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, à un ou plusieurs des actes et activités décrits ci-dessus,
- (g) et plus généralement toute pratique détournant le Site à des fins autres que celles pour lesquelles il a été conçu.

6.2 - Il est strictement interdit aux Utilisateurs de copier et/ou de détourner à leurs fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du Site internet.

6.3 - Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité de service du Site, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions via le site Internet dans les systèmes de ERAM , (iii) tous détournements des ressources système du site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de ERAM ou des usagers de son site, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux présentes conditions générales.

6.4 - Il est strictement interdit de monnayer, vendre ou concéder tout ou partie de l'accès au Site internet, ainsi qu'aux informations qui y sont hébergées et/ou partagées.

7) RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements en vigueur par un Utilisateur, ERAM se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée et notamment de :

- (a) suspendre ou résilier l'accès au Site internet de l'Utilisateur, auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé ;
- (b) supprimer tout contenu mis en ligne sur le site ;
- (c) publier sur le site tout message d'information que ERAM jugera utile ;
- (d) avertir toute autorité concernée ;
- (e) engager toute action judiciaire ;
- (f) supprimer son Compte Client sans préavis ni mise en demeure ni indemnité ;
- (g) suspendre son Compte Client pendant la durée nécessaire aux vérifications menées par ERAM. L'Utilisateur sera informé d'une telle mesure et invité à prendre contact avec ERAM par e-mail afin de faire valoir ses observations éventuelles et/ou apporter la preuve que le manquement a cessé. A défaut de réponse dans un délai de quinze (15) jours après cette notification, ERAM pourra supprimer son Compte Client sans préavis ni mise en demeure ni indemnité.

8) RESPONSABILITE DE ERAM

ERAM s'efforcera dans la mesure du possible d'assurer une accessibilité du Site ERAM à tout moment. ERAM ne saurait assurer une disponibilité et accessibilité absolue compte tenu de la nature et de la complexité des réseaux et des outils de communication, de façon générale (Internet, bluetooth, etc.), mais également d'une mauvaise configuration ou utilisation du terminal d'accès de l'Utilisateur.

L'exploitation de tout ou partie du site pourra être momentanément interrompue, et ce compris en cas de force majeure, de maintenance prévue ou non, de mises à jour ou d'améliorations techniques, de réparations d'urgences du site, pour en faire évoluer son contenu et/ou sa présentation, ou en raison de circonstances indépendantes de la volonté de ERAM. ERAM s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations. En cas d'interruption planifiée, celle-ci sera

notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil du Site. ERAM n'est pas responsable si les Utilisateurs ne parviennent pas à se connecter à tout ou partie du site du fait d'une perturbation des fournisseurs de télécommunications, de l'encombrement des réseaux ou d'une défaillance dans les installations et équipements de l'Utilisateur, étant rappelé que l'Utilisateur choisit seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau internet.

ERAM n'est en aucun cas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou fermeture du site, d'un non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, d'une suspension ou interruption du site, ou de mauvaises conditions d'utilisation du site ERAM, pour quelque cause que ce soit et ne saurait être tenue responsable des préjudices directs et indirects de toute nature résultant de ces faits.

ERAM fait ses meilleurs efforts, au regard de l'état de l'art et la réglementation applicables, pour sécuriser le site ainsi que les traitements de données réalisés au travers de son utilisation. ERAM fait ses meilleurs efforts pour proposer des informations actualisées et exactes. Tous les éléments, présents sur le site, sont fournis à l'Utilisateur sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment leur intégrité, leur exactitude, leur actualité, leur disponibilité, leur fiabilité, leur qualité ou leur exhaustivité ou leur adéquation à l'utilisation que l'Utilisateur projette en faire. ERAM reste toujours à l'écoute des commentaires de l'Utilisateur relatifs aux éléments présents sur le site lesquels peuvent être adressés conformément au processus décrit à l'article 13 « SERVICE CLIENTS ».

9) PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les présentes CGU n'emportent aucune cession d'aucune sorte des droits de propriété intellectuelle sur tout contenu inclus ou accessibles sur et/ou à travers le site, notamment tous graphismes, images, photos, dessins, cartographies, plans, logos, noms, marques, textes et autres documentations, y compris, logiciels, bases de données, et tout autre matériel appartenant à ERAM ou à des tiers.

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.

L'usage de tout ou partie du site, notamment par reproduction, distribution, adaptation, modification, retransmission, extraction, publication ou représentation est strictement interdite, hors des cas éventuellement et expressément autorisés par écrit par ERAM et hors certains cas d'utilisation à des fins privées dans un but non commercial, et ce, conformément au Code de la propriété intellectuelle français ou toute autre règles de droit applicables.

De manière générale, ERAM accorde à l'Utilisateur un droit gratuit, personnel, non-exclusif et non-transférable d'accès et d'utilisation du site, sous réserve de l'acceptation préalable et du respect des présentes CGU par l'Utilisateur. Tout autre droit est expressément exclu, sauf accord préalable et écrit de ERAM. En outre, l'impression des présentes CGU n'est autorisée que dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

L'utilisation du Site ne confère aucun droit de propriété ou d'exploitation aux Clients sur toute marque et / ou logo, signe distinctif, et / ou élément protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à ERAM ou à des tiers. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux marques et / ou logo, signes distinctifs, et /ou aux éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle appartenant à ERAM ou à des tiers.

Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un quelconque des éléments qu'il contient ou de tout ou partie de son contenu est interdite et sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon sanctionnée par les dispositions des articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

10) LES AVIS DES CLIENTS

Tous les clients ayant effectué un achat en magasin ou sur l'e-shop sont sollicités par e-mail. Ils ont ainsi la possibilité de noter leur expérience d'achat et les produits qu'ils ont acheté, via un questionnaire de la société Critizr.

Ce dernier comporte, pour la partie Avis produits, une note de satisfaction du produit (sur 5 étoiles) ainsi qu'une proposition de commentaire (non obligatoire). Aucune contrepartie n'est distribuée en échange des avis.

La note moyenne affichée sur la fiche produit est calculée sur l'ensemble des notes récoltées, même celles sans commentaires. L'ordre d'affichage des avis s'effectue par date de publication des avis avec commentaires, puis des avis sans commentaires. L'identité de l'auteur reprend le prénom et la première lettre du nom de famille, comme renseignée dans le fichier Clients. Le lieu dans lequel a été effectué l'achat est également affiché.

Peuvent être modérés tous les commentaires injurieux, ne concernant pas le produit ou faisant référence à des personnes identifiables ou des points de vente. Cette modération des avis pourra être réalisée via un programme automatique ou via des personnes physiques. En outre, Eram s'engage à ne pas modifier ou supprimer, même partiellement, les avis. Ainsi, aucune modification sur la notation ne sera effectuée. Les fautes d'orthographe ou de syntaxe seront conservées.

11) LIENS HYPERTEXTES VERS D'AUTRES SITES

La création de liens hypertextes vers le site ne peut se faire qu'avec l'autorisation écrite et préalable de ERAM qui pourra être révoquée à tout moment.

ERAM décline toute responsabilité concernant le contenu des sites liés au site.

L'utilisateur ne peut pas mettre en place un lien hypertexte en direction de ce site sans l'autorisation expresse et préalable de ERAM.

En aucun cas, cette autorisation ne pourra être qualifiée de convention implicite d'affiliation.

En toute hypothèse, les liens hypertextes renvoyant au site web devront être retirés à première demande de ERAM.

12) 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/ou 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.

13) SERVICE CLIENTS

Pour toute information ou question, le Service Clients de XXENSEIGNEXX 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

14) 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 d'utilisation.

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

15) DURÉE

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

16) 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 transfèrera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

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