JOUWELL

VÉRIFIÉ
À MONTRÉAL

GUIDE CLIENT

Votre guide Jouwell

Des réponses rapides, du choix de votre diamant jusqu'à l'ouverture de la boîte.

ÉDITION
1.1

MISE À JOUR
20 novembre 2026

POUR
jouwell.com

Sommaire

Jouwell en une minute 4
Comment se passe un achat chez Jouwell? 4
Choisir votre diamant 5
Naturel ou de laboratoire : quelle différence? 5
Chaque diamant est-il certifié? 5
Qu'est-ce que le Score diamant Jouwell? 5
Puis-je voir le diamant avant de l'acheter? 5
Quelqu'un peut-il m'aider à choisir? 6
Pouvez-vous trouver un diamant qui n'est pas sur le site? 6
Puis-je comparer des diamants? 6
Vendez-vous des bagues de fiançailles? 6
Puis-je garder les diamants qui me plaisent? 6
Prix et taxes 6
Que comprend le prix? 6
Quelles taxes vais-je payer? 6
Le prix est-il négociable? 7
Offrez-vous du financement? 7
Acheter et payer 7
Est-ce sécuritaire d'acheter un diamant chez Jouwell? 7
Comment acheter un diamant? 7
Puis-je commander plus d'un diamant? 8
Faut-il un compte pour acheter? 8
Comment puis-je payer? 8
Quand ma carte est-elle débitée? 8
Puis-je réserver un diamant? 8
Vendez-vous à l'extérieur du Canada? 8
Après votre commande 9
Que se passe-t-il après ma commande? 9
Quels courriels vais-je recevoir? 9
Pourquoi mon diamant passe-t-il d'abord par Montréal? 9
Où en est ma commande? 9
Puis-je annuler ma commande? 10
Puis-je changer l'adresse de livraison? 10
Livraison 10
Quel est le délai de livraison? 10
Pouvez-vous accélérer ma commande? 10
Combien coûte la livraison? 10
Qui livre mon diamant? 10
Quelqu'un doit-il signer? 10
Et si personne n'est à la maison? 11
Je prépare une surprise. 11

Que contient la boîte? 11

Retours et vente finale 11

Puis-je retourner mon diamant? 11
Comment savoir si un diamant est retournable? 11
Comment retourner un diamant? 11
Quand serai-je remboursé? 12
Puis-je échanger mon diamant? 12
Puis-je retourner un diamant après l'avoir fait sertir? 12

En cas de problème 12

Mon diamant n'est plus disponible. 12
Mon diamant n'a pas réussi votre vérification. 12
Ma commande prend plus de temps que prévu. 12
Mon colis est en retard, perdu ou endommagé. 12
Je n'ai pas reçu mon courriel de confirmation. 13
Ma carte a été refusée. 13

Votre compte 13

Que puis-je faire dans mon compte? 13
Comment me connecter ou changer mon mot de passe? 13
Où voir mes commandes et mes factures? 13
Comment supprimer mon compte? 14
Partagez-vous mes renseignements? 14
Comment arrêter l'infolettre? 14
Puis-je être servi en français? 14

Aidez-moi à choisir 14

Qu'est-ce que le service Aidez-moi à choisir? 14
Le service est-il gratuit? 14
Allez-vous m'expédier trois diamants? 15
Les prix sont-ils garantis? 15
Comment choisir l'un des trois? 15
Aucun des trois ne me convient. 15
Puis-je montrer ma comparaison à quelqu'un? 15

Après la livraison 15

Qui peut sertir mon diamant dans une bague? 15
Devrais-je assurer mon diamant? 15
Comment nettoyer mon diamant? 15
Un diamant peut-il s'ébrécher? 16

Nous joindre 16

Comment vous joindre? 16
Quand répondez-vous? 16
Comment vous envoyer des photos? 16
Puis-je vous rendre visite? 16

Jouwell en une minute

L'essentiel, sur une seule page.

CERTIFIÉ
Chaque diamant est accompagné d'un certificat GIA, IGI ou HRD

VÉRIFIÉ À MONTRÉAL
Notre gemmologue vérifie chaque diamant avant de vous l'expédier

RETENU, PAS DÉBITÉ
Au paiement, le montant est retenu sur votre carte. Il est débité seulement une fois votre diamant confirmé

15 JOURS OUVRABLES
Livraison dans les 15 jours ouvrables suivant la confirmation, gratuite et assurée, partout au Canada

SIGNATURE REQUISE
Une signature est requise à la livraison : aucune case postale

RETOURS
Les diamants de laboratoire « Retournable – 5 jours » se retournent gratuitement. Tous les autres diamants sont en vente finale

? Comment se passe un achat chez Jouwell?

Vous choisissez un diamant, nous le confirmons auprès de notre fournisseur, notre gemmologue le vérifie à Montréal, puis nous vous l'expédions, assuré.

1 · REÇUE	2 · CONFIRMÉE	3 · VERS MONTRÉAL	4 · EXPÉDIÉE	5 · LIVRÉE
Vous commandez; le montant est retenu	▶ Votre carte est débitée	▶ Vérifié par notre gemmologue	▶ Numéro de suivi	▶ Signature à votre porte
✉ courriel	✉ courriel	–	✉ courriel	✉ courriel

Livraison · jouwell.com/fr/livraison →

Choisir votre diamant

Chaque diamant sur jouwell.com a un certificat, une vidéo 360° et un Score diamant.

? Naturel ou de laboratoire : quelle différence?

L'origine et le prix. Un diamant de laboratoire est un vrai diamant, avec la même structure cristalline, la même dureté et le même feu qu'un diamant formé dans la terre.

- Un diamant de laboratoire vous permet de choisir une pierre plus grosse ou de meilleurs grades pour le même budget. Un diamant naturel est rare, formé par la nature sur des milliards d'années.
- Le certificat indique toujours de quel type il s'agit. Ce n'est ni de la zircone ni de la moissanite.
- Seuls les diamants de laboratoire peuvent être « Retournable – 5 jours ».

Diamants de laboratoire · jouwell.com/fr/diamants-de-laboratoire →

Diamants naturels · jouwell.com/fr/diamants-naturels →

? Chaque diamant est-il certifié?

Oui. Chaque diamant est accompagné d'un certificat d'un laboratoire gemmologique indépendant : GIA, IGI ou HRD.

- Pour le vérifier, entrez son numéro sur le site du laboratoire (GIA Report Check, IGI Verify Your Report ou la recherche de HRD).
- La plupart des diamants portent aussi une inscription au laser du numéro du certificat. Notre gemmologue la vérifie à Montréal avant d'expédier chaque diamant.

? Qu'est-ce que le Score diamant Jouwell?

Une note sur 100 qui indique la qualité de la taille d'un diamant, et à quel point il paraît blanc et pur pour sa grosseur et sa forme.

- La taille compte pour 45 %, la couleur pour 30 % et la pureté pour 25 %.
- C'est notre propre évaluation, pas une classification de laboratoire. Fiez-vous toujours au certificat.

Le Score diamant · jouwell.com/fr/score-diamant →

? Puis-je voir le diamant avant de l'acheter?

Oui, en ligne. Chaque diamant a une vidéo 360° de la pierre exacte, son certificat et son Score diamant.

- Jouwell vend uniquement en ligne et n'a pas de salle d'exposition. Nous n'offrons pas de visites en personne ni d'appels vidéo, mais notre gemmologue répond à toute question par écrit, ou par téléphone, texto ou WhatsApp (Comment vous joindre? → p. 16).

? Quelqu'un peut-il m'aider à choisir?

Oui, gratuitement. Indiquez votre budget et votre forme : en un jour ouvrable, vous voyez trois diamants côte à côte, avec celui que nous choisirions.

Aidez-moi à choisir · jouwell.com/fr/aidez-moi-a-choisir →

? Pouvez-vous trouver un diamant qui n'est pas sur le site?

Souvent, oui. Dites-nous ce que vous cherchez et notre gemmologue le cherchera pour vous.

? Puis-je comparer des diamants?

Oui. Ajoutez jusqu'à 3 diamants à Comparer pour voir leurs grades, leurs mesures, leurs prix et leurs Scores diamant côte à côte.

? Vendez-vous des bagues de fiançailles?

Jouwell vend seulement des diamants non sertis.

- Une fois votre pierre choisie, nous pouvons vous diriger vers Sawaiia pour une bague de fiançailles sur mesure, ou votre propre bijoutier peut la sertir.

? Puis-je garder les diamants qui me plaisent?

Oui : touchez le cœur sur un diamant.

- Sans compte, vos favoris sont gardés sur cet appareil. Connectez-vous pour les retrouver partout.
- Un diamant en favori n'est pas réservé : il peut se vendre à tout moment. Si une pierre vous plaît, commandez-la.

Prix et taxes

? Que comprend le prix?

Les prix sont en dollars canadiens et comprennent la livraison assurée et les droits de douane. Les taxes de vente sont ajoutées au paiement.

? Quelles taxes vais-je payer?

Celles de la province de livraison, affichées au paiement avant que vous payiez.

PROVINCE	TAXES
Québec	TPS 5 % + TVQ 9,975 % (14,975 % au total)
Ontario	TVH 13 %
Nouvelle-Écosse	TVH 14 %
Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard	TVH 15 %
Colombie-Britannique	TPS 5 % + TVP 7 %
Manitoba	TPS 5 % + TVD 7 %
Saskatchewan	TPS 5 % + TVP 6 %
Alberta, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, Yukon	TPS 5 %

? Le prix est-il négociable?

Non. Nos prix sont justes et affichés. Nous ne négocions pas.

? Offrez-vous du financement?

Pas pour le moment. Vous pouvez payer avec votre carte de crédit, y compris un plan de versements offert par l'émetteur de votre carte.

Acheter et payer

? Est-ce sécuritaire d'acheter un diamant chez Jouwell?

Oui. Jouwell est une entreprise de Montréal : chaque diamant est certifié, filmé en 360°, vérifié par notre gemmologue et expédié avec assurance.

? Comment acheter un diamant?

Ajoutez-le à votre panier, cochez la case qui confirme sa politique de retour, puis payez par carte de crédit sur notre page de paiement sécurisée.

1. Sur la page du diamant, appuyez sur Ajouter au panier.
2. Dans votre panier, cochez la case : vous comprenez la politique de retour du diamant (« Retournable – 5 jours » ou « Vente finale ») et que le montant est retenu sur votre carte, puis débité une fois le diamant confirmé.
3. Passez au paiement et entrez votre adresse de livraison et votre carte.
4. La confirmation de votre commande arrive par courriel, de info@jouwell.com.

? Puis-je commander plus d’un diamant?

Chaque commande est pour un seul diamant. Pour un deuxième diamant, passez une deuxième commande.

? Faut-il un compte pour acheter?

Non. Vous pouvez payer sans compte.

? Comment puis-je payer?

Par carte de crédit au paiement : toutes les grandes cartes sont acceptées par notre système de paiement sécurisé.

- Nous ne voyons ni ne conservons jamais votre numéro de carte complet.

? Quand ma carte est-elle débitée?

Au paiement, le montant est retenu sur votre carte, pas débité. Nous finalisons le paiement seulement une fois votre diamant confirmé par notre fournisseur.

- C’est généralement en deux jours ouvrables. Notre courriel « Votre diamant vous est réservé » vous l’indique.
- Si le diamant n’est plus disponible, nous libérons le montant retenu et vous ne payez rien.

? Puis-je réserver un diamant?

Pas pour le moment. Un diamant en favori reste à portée de main, mais il n’est pas réservé et peut se vendre à un autre acheteur. Si une pierre vous plaît, commandez-la.

? Vendez-vous à l’extérieur du Canada?

Non. Nous livrons partout au Canada, mais pas à l’extérieur du Canada.

Après votre commande

? Que se passe-t-il après ma commande?

Nous confirmons le diamant auprès de notre fournisseur, débitons votre carte, et notre gemmologue le vérifie à Montréal avant de vous l'expédier, assuré. Vous recevez un courriel à chaque étape.

1 · REÇUE	2 · CONFIRMÉE	3 · VERS MONTRÉAL	4 · EXPÉDIÉE	5 · LIVRÉE
Montant retenu, pas débité	Carte débitée, dates données	Vérifié selon son certificat	Numéro de suivi	Signature
✉ Commande reçue	✉ Diamant réservé pour vous	aucun courriel	✉ Inspecté et expédié	✉ Votre diamant est arrivé

? Quels courriels vais-je recevoir?

Quatre : « Commande reçue », « Votre diamant vous est réservé », « Inspecté et expédié » (avec votre numéro de suivi et votre facture) et « Votre diamant est arrivé ».

- Ils viennent de info@jouwell.com. Vous ne voyez rien après quelques minutes? Regardez dans votre dossier de courrier indésirable.
- Si quelque chose change, comme un retard, nous vous écrivons aussi. Répondez à n'importe lequel pour poser une question.

? Pourquoi mon diamant passe-t-il d'abord par Montréal?

Pour que notre gemmologue le vérifie selon son certificat et son inscription au laser avant de vous l'expédier.

- Si un diamant ne réussit pas notre vérification, nous ne l'envoyons pas. Vous choisissez : un remboursement complet ou une pierre semblable suggérée par notre gemmologue.

? Où en est ma commande?

Connectez-vous et ouvrez Mon compte → Commandes : chaque commande y indique son étape. Votre dernier courriel l'indique aussi et, une fois le diamant expédié, le courriel « Inspecté et expédié » donne votre numéro de suivi.

- Un doute? Écrivez-nous avec votre numéro de commande : il se trouve dans votre courriel de confirmation (Comment vous joindre? → p. 16).

? Puis-je annuler ma commande?

Contactez-nous immédiatement. Avant que notre fournisseur confirme la pierre, nous pouvons annuler et libérer le montant retenu sur votre carte. Une fois la pierre confirmée, la politique de retour de ce diamant s'applique.

Nous joindre · jouwell.com/fr/contact →

? Puis-je changer l'adresse de livraison?

Écrivez-nous le plus tôt possible : choisissez « Ma commande ou un retour », puis « Changer l'adresse de livraison ».

Livraison

? Quel est le délai de livraison?

Dans les 15 jours ouvrables suivant la confirmation.

- Le courriel « Votre diamant vous est réservé » donne la date prévue.

? Pouvez-vous accélérer ma commande?

Nous ne pouvons pas accélérer la livraison. Prévoyez jusqu'à 15 jours ouvrables après la confirmation, et commandez au moins quatre semaines avant la date prévue.

? Combien coûte la livraison?

Rien. La livraison est gratuite partout au Canada et les droits d'importation sont déjà payés par nous. Rien à payer à la livraison.

Livraison · jouwell.com/fr/livraison →

? Qui livre mon diamant?

FedEx ou Purolator, avec assurance. Nous vous envoyons le numéro de suivi par courriel.

? Quelqu'un doit-il signer?

Oui. Une signature est requise à la livraison : nous ne pouvons donc pas livrer à une case postale.

? Et si personne n’est à la maison?

Le livreur ne laisse pas le colis à la porte. Il laisse un avis : appelez-nous ou répondez au courriel « expédié », et nous vous aiderons à reprogrammer la livraison ou à récupérer le colis à un point du transporteur.

- Récupérez-le rapidement, avec une pièce d’identité avec photo.

? Je prépare une surprise.

Choisissez une adresse de livraison où votre partenaire n’ouvrira pas le colis.

? Que contient la boîte?

Votre diamant, son certificat, votre facture et la fiche de contrôle de qualité de notre gemmologue.

- Vous pouvez aussi télécharger votre facture en tout temps dans Mon compte → Commandes.

Retours et vente finale

? Puis-je retourner mon diamant?

Seulement s’il est « Retournable – 5 jours » : vous pouvez le retourner dans les 5 jours suivant la livraison, gratuitement. « Vente finale » signifie qu’il ne peut être ni retourné ni échangé.

- Seuls les diamants de laboratoire peuvent porter la mention « Retournable – 5 jours », et seulement quand notre fournisseur accepte de reprendre la pierre.
- Tous les diamants naturels sont en vente finale, ainsi que certains diamants de laboratoire.

Retours et vente finale · jouwell.com/fr/vente-finale →

? Comment savoir si un diamant est retournable?

La mention figure sur la page du diamant, dans la recherche, dans votre panier et au paiement.

- Dans la recherche, utilisez le filtre « Retournables seulement ».

? Comment retourner un diamant?

Avisez-nous dans les 5 jours suivant la livraison; nous vous envoyons une étiquette gratuite et assurée.

1. **Avisez-nous dans les 5 jours** suivant la livraison (la date enregistrée par le transporteur). Choisissez « Ma commande ou un retour » et indiquez votre numéro de commande.
2. **Nous vous envoyons une étiquette gratuite** : prépayée et assurée, vers notre bureau de Montréal.

3 **Renvoyez-le tel que reçu** : non serti et non modifié, avec son certificat et l'emballage d'origine.

4 **Notre gemmologue l'inspecte.**

5 **Vous êtes remboursé** (Quand serai-je remboursé? → p. 12).

? Quand serai-je remboursé?

Une fois l'inspection réussie, nous remboursons le prix complet sur votre carte d'origine dans les 5 jours ouvrables. Votre banque peut prendre quelques jours de plus pour l'afficher.

- Rien n'est déduit de votre remboursement : aucuns frais de remise en stock ni de livraison.

? Puis-je échanger mon diamant?

Nous ne faisons pas d'échanges. Si votre diamant est retournable, retournez-le et commandez celui que vous préférez.

? Puis-je retourner un diamant après l'avoir fait sertir?

Non. Un diamant retournable doit revenir non serti et non modifié.

En cas de problème

? Mon diamant n'est plus disponible.

Il a été vendu ailleurs avant que notre fournisseur puisse vous le réserver. Nous libérons le montant retenu sur votre carte et vous ne payez rien.

- Notre gemmologue choisit jusqu'à 3 diamants semblables dans le même budget. Si l'un vous convient, répondez et nous passons une nouvelle commande. Sans engagement.

? Mon diamant n'a pas réussi votre vérification.

Nous ne l'envoyons pas. Nous vous prévenons, et vous choisissez : un remboursement complet ou une pierre semblable suggérée par notre gemmologue.

- Un remboursement apparaît généralement sur votre carte en 5 à 10 jours ouvrables, selon votre banque.

? Ma commande prend plus de temps que prévu.

Nous vous écrivons dès que nous le savons, avec la nouvelle date prévue.

? Mon colis est en retard, perdu ou endommagé.

Écrivez-nous tout de suite. Chaque colis est assuré, et nous allons régler la situation.

- S’il est arrivé endommagé, gardez la boîte et tous les papiers, et prenez des photos.

? Je n’ai pas reçu mon courriel de confirmation.

Il provient de info@jouwell.com. Regardez dans votre dossier de courrier indésirable.

- Toujours rien? Écrivez-nous avec votre nom et la date de votre commande.

? Ma carte a été refusée.

Aucune commande n’a été créée. Vérifiez les renseignements de votre carte ou essayez-en une autre; si cela continue, appelez votre banque.

Votre compte

? Que puis-je faire dans mon compte?

Suivre vos commandes et télécharger vos factures, et garder vos favoris, vos recherches enregistrées, vos adresses, votre profil et vos comparaisons « Aidez-moi à choisir ».

`Votre compte · jouwell.com/fr/mon-compte →`

? Comment me connecter ou changer mon mot de passe?

Cliquez sur « Se connecter » en haut de n’importe quelle page. Mot de passe oublié? Cliquez sur « Se connecter », puis sur « Mot de passe oublié? ».

- Pour changer le courriel de connexion, écrivez à info@jouwell.com.

? Où voir mes commandes et mes factures?

Connectez-vous et ouvrez Mon compte → Commandes. Chaque commande indique son numéro, le diamant, la date, le total et son étape : Reçue, Confirmée, En route vers Montréal, Expédiée, Livrée.

- Votre facture (PDF) y apparaît à l’expédition de votre diamant.
- Vous avez commandé sans compte avec le même courriel? La commande s’affiche une fois votre courriel vérifié.
- Nous vous écrivons aussi à chaque étape, de la confirmation de votre diamant jusqu’à la livraison.

`Mes commandes · jouwell.com/fr/mon-compte/commandes →`

? Comment supprimer mon compte?

Dans votre compte, ouvrez « Profil et paramètres » et supprimez votre compte (tapez SUPPRIMER pour confirmer). C'est définitif.

- Cela supprime votre profil, vos adresses, vos favoris, vos recherches enregistrées et vos comparaisons « Aidez-moi à choisir », et ferme votre accès.
- Les dossiers de commandes sont conservés, comme l'exige la loi fiscale, ainsi que les messages que vous nous avez envoyés et la preuve de votre consentement à l'infolettre.

? Partagez-vous mes renseignements?

Nous ne vendons jamais vos données. Nos fournisseurs de diamants ne reçoivent ni votre nom ni votre adresse : chaque diamant est commandé à notre bureau de Montréal.

- Vous pouvez nous demander de voir, de corriger ou de supprimer vos renseignements en tout temps.

Politique de confidentialité · jouwell.com/fr/confidentialite →

? Comment arrêter l'infolettre?

Cliquez sur « Se désabonner » au bas de n'importe quelle infolettre, ou désactivez-la dans « Profil et paramètres ».

- Les courriels sur vos commandes sont envoyés quoi qu'il en soit.

? Puis-je être servi en français?

Oui. Notre site, nos courriels et notre gemmologue fonctionnent en français et en anglais.

Aidez-moi à choisir

? Qu'est-ce que le service Aidez-moi à choisir?

Indiquez votre budget et votre forme. En un jour ouvrable, vous voyez trois diamants certifiés côte à côte, chacun avec sa vidéo 360°, son score et un commentaire en mots simples, avec celui que nous choisirions.

- Seuls votre budget (taxes de vente incluses) et votre province sont requis. Cela prend environ 2 minutes.

Aidez-moi à choisir · jouwell.com/fr/aidez-moi-a-choisir →

? Le service est-il gratuit?

Oui. Gratuit, sans engagement, en français ou en anglais.

? Allez-vous m’expédier trois diamants?

Non. Vous recevez une comparaison dans votre compte Jouwell gratuit, avec un PDF. Vous commandez seulement celui que vous choisissez, si vous en choisissez un.

? Les prix sont-ils garantis?

Oui, jusqu’à la date et l’heure indiquées sur votre comparaison, tant que le diamant est disponible.

- Nous ne réservons pas ces diamants : chacun est unique et peut se vendre à tout moment. Nous les vérifions chaque heure et vous prévenons si quelque chose change.

? Comment choisir l’un des trois?

Appuyez sur « Choisir » sous le diamant. Votre prix est bloqué jusqu’à notre réponse; notre gemmologue confirme qu’il est toujours disponible en un jour ouvrable, puis vous envoie un lien sécurisé pour le payer.

? Aucun des trois ne me convient.

Dites-nous ce qui manque et nous préparons une autre comparaison, gratuitement, en un jour ouvrable.

? Puis-je montrer ma comparaison à quelqu’un?

Oui : utilisez « Montrer à quelqu’un ». La personne voit les diamants et les prix, pas votre compte. Vous pouvez désactiver le lien en tout temps.

Après la livraison

? Qui peut sertir mon diamant dans une bague?

N’importe quel bijoutier : remettez-lui le certificat. Pour une bague de fiançailles sur mesure, nous pouvons vous diriger vers Sawaiia.

? Devrais-je assurer mon diamant?

Oui : demandez à votre assureur habitation de l’ajouter. Gardez le certificat et votre facture.

? Comment nettoyer mon diamant?

De l’eau tiède, un savon doux et une brosse souple.

? Un diamant peut-il s’ébrécher?

Oui, lors d’un choc dur. Rangez-le dans son propre sachet, à l’écart des autres bijoux, et gardez ses papiers en lieu sûr.

Nous joindre

? Comment vous joindre?

Appelez, textez ou écrivez sur WhatsApp au +1 514 531-4002, écrivez à info@jouwell.com, ou utilisez le formulaire de contact.

- Le texto ou WhatsApp est idéal pour les courtes questions et les photos.

Nous joindre · jouwell.com/fr/contact →

? Quand répondez-vous?

Du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (heure de l’Est). Nous répondons en un jour ouvrable, en français ou en anglais.

- Les messages envoyés la fin de semaine reçoivent une réponse le lundi.

? Comment vous envoyer des photos?

Envoyez-les à info@jouwell.com avec votre numéro de commande ou de référence dans l’objet, ou par texto ou WhatsApp.

? Puis-je vous rendre visite?

Jouwell vend uniquement en ligne et n’a pas de salle d’exposition. Notre bureau de Montréal est l’endroit où chaque diamant est vérifié.