



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MATY

DERNIERE MISE A JOUR LE : 11/04/2024.

Sommaire

[Article 1 : Champ d'application](#)

[Article 2 : Commandes](#)

[Article 3 : Dispositions spécifiques aux articles gravés ou personnalisés et aux Créations spéciales](#)

[Article 4 : Prix](#)

[Article 5 : Paiement](#)

[Article 6 : Livraison et retrait](#)

[Article 7 : Droit légal de rétractation de 14 jours - Garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » de 30 jours](#)

[Article 8 - Autres garanties commerciales proposées par MATY](#)

[Article 9 : Autres garanties commerciales \("Constructeur"...\)](#)

[Article 10 : Garanties légales](#)

[Article 11 : Service Après-Vente - Droit de rétractation SAV](#)

[Article 12 : Retour des Produits](#)

[Article 13 : Environnement](#)

[Article 14 : Loi applicable et juridiction](#)

[Article 15 : Propriété Intellectuelle](#)

[Article 16 : MEDIATION : FEVAD – CM2C - AFEPAME](#)

[Article 17 : « Participation à l'opération « site évalué – site premium »](#)

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes "**Conditions Générales de Vente**" s'appliquent aux ventes d'articles de bijouterie et d'horlogerie, ainsi que tous accessoires de mode en relation avec le secteur de la bijouterie et de l'horlogerie, ci-après dénommés le ou les "**Produit(s)**", et aux services réalisés par "MATY" (Société par Actions Simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Besançon sous le numéro SIREN 402 327 597, ayant son siège social Boulevard Kennedy, 25000 Besançon, numéro de TVA intracommunautaire : FR66402327597), ci-après dénommée "**MATY**" ou le "**Vendeur**", auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels, ci-après dénommés le ou les "**Client(s)**", sur son site www.maty.com, ci-après le "**Site**" (hors "Produits vendus par des vendeurs" sur la Marketplace du Site, voir [Conditions Générales de Vente Marketplace Acheteurs](#), (</marketplace/cgv-maty.html>) et hors produits loués par MATY, voir [Conditions Générales de Location](#) (<https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html>), qui sont consultables en liens permanents sur le Site) et, plus généralement, sont applicables à l'ensemble des documents commerciaux émis par notre société.

Toute commande implique la consultation préalable et l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente, accessibles à tout moment sur support durable en cliquant sur le bouton "Enregistrer en PDF" (« [Télécharger la version PDF](#) (</contenu/pagesstatiquesRWD/27/pdf/MATY-conditions-generales-de-ventes.pdf>) ») ou sur le bouton « [Imprimer](#) », et qui pourront faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client étant celle en vigueur à la date de la validation de la commande par le Client.

Les personnes considérées juridiquement incapables de contracter, notamment les enfants mineurs non émancipés, devront obligatoirement obtenir l'autorisation de leur représentant légal préalablement à toute commande.

Les personnes déjà clientes de MATY ou effectuant un premier achat dans une bijouterie du réseau sous enseigne "MATY", sur le Site (hors les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site), par téléphone et par courrier, bénéficient, gratuitement et automatiquement, du "**Programme de Fidélité MATY**". Vous pouvez à tout moment vous opposer à

bénéficiaire du Programme de Fidélité MATY (voir [Conditions Générales du Programme de Fidélité MATY](https://www.maty.com/conditions-generales-programme-de-fidelite.html) (<https://www.maty.com/conditions-generales-programme-de-fidelite.html>)) consultables en lien permanent sur le Site).

Pour toute commande ou information commerciale, ainsi que **pour tout appel en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat ou le traitement d'une réclamation**, vous pouvez :

- nous téléphoner au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ;
- nous envoyer un message via le [formulaire de contact](https://www.maty.com/contact.html) (<https://www.maty.com/contact.html>) ;
- nous écrire à MATY - Service Clients - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9 ;
- accéder à votre suivi de commande en vous connectant à votre espace client (en cliquant [ici](https://www.maty.com/EspaceClient/MesCommandes)); (<https://www.maty.com/EspaceClient/MesCommandes>).
- via le [formulaire de signalement de contenus illicites](https://www.maty.com/signalement-contenu-illicite.html). (<https://www.maty.com/signalement-contenu-illicite.html>).

Pour l'exercice de vos droits relatifs à vos données à caractère personnel : par courrier en écrivant à MATY, Délégué à la protection des données, Boulevard Kennedy, 25040 Besançon Cedex 9, ou par email à dpo@maty.fr. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et sur vos droits, voir notre politique de protection de la vie privée (<https://www.maty.com/vie-privee.html>) (<http://webmarketing.maty.local:5000/vie-privee.html>).

Il est rappelé que lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat informe le consommateur de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur <https://www.bloctel.gouv.fr/>. Il est interdit à un professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

ARTICLE 2 : COMMANDES

- Pour passer commande sur notre Site, vous devez disposer déjà d'un compte client et vous connecter avec vos identifiants (email et mot de passe) ; si vous n'avez pas de compte client, vous devez en créer un sur le Site préalablement ;
- Vous pouvez passer commande sur le Site en sélectionnant les Produits de votre choix, que vous placerez ensuite dans votre panier en cliquant sur le bouton "Ajouter au panier", puis "Voir mon panier" ou "Continuer mes achats" ;
- Vous pouvez accéder au contenu récapitulatif de votre panier à tout moment tant que la commande n'est pas définitivement validée de manière à corriger d'éventuelles erreurs dans la saisie des données ;
- Ce n'est qu'après confirmation de l'exactitude des renseignements fournis que la commande est enregistrée après avoir cliqué sur le bouton "Valider et choisir ma livraison" (puis "valider et aller au vendeur suivant" en cas de commande également de Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site), puis "valider et aller au paiement" après le choix du mode de livraison ;
- Cette acceptation de commande devient définitive en cliquant sur le bouton "Commander et payer" après avoir choisi le mode de paiement autorisé (selon si Produit vendu par MATY sur le Site ou Produit vendu par un vendeur sur la Marketplace du Site) ;
- En validant votre commande, vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente de MATY en vigueur au moment de la validation de votre commande, ainsi que les CGV Marketplace en cas d'achat de Produits auprès de vendeurs sur la Marketplace du Site ;
- Nous accuserons réception de votre commande dans les meilleurs délais sous la forme d'un email récapitulatif vos achats qui vous sera adressé à l'adresse électronique communiquée par vos soins lors de la confirmation de commande, avec les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la validation de la commande fournies sur support durable en "PDF" joint à l'email de confirmation de commande.

Compte tenu de la saisonnalité de notre activité, nos offres de Produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

- Lors de la saisie de votre commande, vous êtes informé de la disponibilité des articles. Seuls les Produits disponibles peuvent être commandés.
- Dans le cas où, indépendamment de notre volonté, un Produit choisi est indisponible, vous en serez averti dans les meilleurs délais. Vous pourrez alors modifier votre choix si vous le souhaitez ;
- Vous pouvez suivre l'évolution de votre commande dans votre espace client ;
- Vous pouvez annuler à tout moment votre commande avant la réception de votre colis, quel que soit le délai de livraison ;
- Vous bénéficiez par ailleurs de notre garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" de 30 jours à compter de la date de réception du Produit vendu par MATY, sauf modèles gravés ou personnalisés réalisés à votre demande et les Créations spéciales (voir Article 3 ci-après), hors montres d'occasion vendues en bijouterie uniquement et qui sont "ni échangées ni reprises", ainsi que pour les bijoux "réplique" qui ne sont ni échangés ni repris unitairement (voir [Article 7](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-7-droit-legal-de-retractation-de-14-jours-garantie-commerciale-satisfait-ou-rembourse-de-30-jours) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-7-droit-legal-de-retractation-de-14-jours-garantie-commerciale-satisfait-ou-rembourse-de-30-jours>)) ci-après), hors produits loués par "MATY" ne bénéficiant pas de cette garantie commerciale (voir [Conditions Générales de Location](https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html) (<https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html>)), hors Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site.

MATY se réserve le droit de ne pas honorer une commande en cas de motif légitime tel que défini par la réglementation (litige relatif à une commande antérieure, demande anormale du client).

Nos pierres gemmes ont pu faire l'objet de pratiques générales d'embellissement (cf. : nomenclature CIBJO) : blanchiment des perles ou chauffage des pierres et utilisation de fluides incolores (reconnus comme des pratiques traditionnelles lapidaires). Toute autre intervention est signalée par la mention "traité".

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX ARTICLES GRAVÉS OU PERSONNALISÉS ET AUX CRÉATIONS SPÉCIALES

Pour toute demande de "Création spéciale" ou de gravure photo, vous vous engagez à ne proposer que des dessins ou photographies qui ne constituent ni une violation des droits de propriété intellectuelle des tiers ni une atteinte aux personnes et au respect de la vie privée ni une atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ni plus généralement une atteinte à la réglementation applicable en vigueur.

Pour toute commande d'une Création spéciale, un **acompte de 20%** vous est demandé qui ne pourra être réglé que par chèque (hors commande sur www.maty.com) ou par carte bancaire. En cas d'annulation de votre commande, cet acompte n'est pas remboursable.

Le poids indiqué dans le devis est une estimation. Il peut varier en fonction des procédés de fabrication. MATY se réserve une tolérance de 5%, au-delà de laquelle le prix sera révisé à la baisse dans le cas où le poids réel final du bijou serait inférieur au poids indiqué dans le devis (voir Article "Prix" ci-après).

Le droit légal de rétractation et la garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" ne s'appliquent pas pour les Produits gravés ou personnalisés réalisés à votre demande, ainsi que pour les Créations spéciales. En conséquence, **ces Produits ne sont ni échangeables ni remboursables**, sauf erreur de notre part ou au titre des garanties légales (voir [Article 10](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-10-garanties-legales) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-10-garanties-legales>)), de même qu'ils ne sont pas remisables.

ARTICLE 4 : PRIX

Les prix des Produits vendus par MATY sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC), à l'exclusion de la participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande qui est facturée en sus et dont les montants sont définis à l'Article 6.4 « [Frais de livraison](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-6-livraison-et-retrait) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-6-livraison-et-retrait>) » ci-après.

La TVA incluse est la TVA française en vigueur au jour de la commande. Dans le cas d'un envoi hors Union Européenne, des taxes peuvent être facturées à réception de votre colis. Ces taxes, qui dépendent du pays, restent à votre charge. Nous ne pouvons vous informer de leur montant exact.

Les prix des Produits sont ceux en vigueur au jour de l'achat ou de l'enregistrement de la commande.

Il en va de même pour le prix des Produits gravés ou personnalisés à votre demande. Les prix de nos Créations spéciales sont indiqués sur devis en fonction des cours des matières premières et sont susceptibles de varier en fonction du poids du bijou (voir [Article 3](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-3-dispositions-specifiques-aux-articles-graves-ou-personnalises-et-aux-creations-speciales) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-3-dispositions-specifiques-aux-articles-graves-ou-personnalises-et-aux-creations-speciales>)).

Certains de nos Produits ne peuvent bénéficier d'aucune remise, sauf opérations commerciales spécifiques. Cette restriction s'applique notamment sur les Produits signalés non remisables, sur les montres de marques autres que "MATY" et "STAY ORIGINAL" vendues par MATY, sur les Produits gravés ou personnalisés réalisés à votre demande et sur les Créations spéciales, sur les Produits d'occasion vendus ou loués par MATY (voir [Conditions Générales de location](https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html) (<https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html>)), sur les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site, sur les garanties commerciales proposées par MATY pour la vente de ces Produits (voir [Article 8](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-8-garanties-commerciales) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-8-garanties-commerciales>)), ci-après). Après ajout d'un de ces produits dans votre panier (hors produits en location), il sera précisé qu'il est "non remisable".

Les Produits demeurent la propriété de MATY jusqu'au complet paiement du prix.

ARTICLE 5 : PAIEMENT

Le paiement s'effectue en ligne, au moment de la commande, par carte bancaire, avec [PayPal](https://www.paypal.com/fr/home) (<https://www.paypal.com/fr/home>), [Bancontact](https://www.bancontact.com/fr) (<https://www.bancontact.com/fr>), avec la carte "MATY 4 Etoiles", par cartes-cadeaux, par chèques-cadeaux ou par chèque-parrainage.

En cas de commande simultanée de Produits vendus par MATY et de Produits vendus par les vendeurs sur la Marketplace du Site, seuls les modes de paiement autorisés sur la Marketplace pourront être acceptés (voir [Conditions Générales de Vente Marketplace Acheteurs](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-10-garanties-legales) ([/marketplace/cgv-maty.html](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-10-garanties-legales))).

- o Les cartes bancaires **Visa et Visa Electron, Mastercard et Maestro**, ainsi que **Bancontact** pour le Site, sont acceptées.

Lorsque vous réglez par carte bancaire, vous pouvez choisir de régler au comptant. Dans ce cas, le débit s'effectue au moment de l'expédition des articles disponibles, sauf pour Bancontact où le débit se fait au moment du paiement.

Vous pouvez également choisir d'enregistrer vos données de paiement au moment de votre achat pour faciliter vos paiements ultérieurs.

Pour cela, il vous suffit de cliquer dans la case à cocher « Enregistrer mes données de paiement pour de futurs achats » dans la page paiement du panier.

Vous pouvez à tout moment mettre à jour ou supprimer ces informations dans votre espace client (onglet « mon profil », rubrique « mes moyens de paiement »), ces données de paiement étant conservées jusqu'au retrait du consentement et/ou à l'expiration de la validité de la carte bancaire.

Lors de votre paiement par carte bancaire, n'oubliez pas d'indiquer les 3 derniers chiffres ("cryptogramme visuel" également appelé code de vérification de la carte ou code de sécurité) figurant au dos de votre carte.

Les transactions effectuées par carte bancaire sur maty.com sont sécurisées par le système de paiement Ingenico (www.ingenico.com (<https://www.ingenico.com/fr/>)). Le prestataire de service de paiement "Ingenico" (partenaire "[Worldline](http://www.worldline.com/fr/home.html)" (<https://fr.worldline.com/fr/home.html>)) est un prestataire technique ; par conséquent il ne prend pas en charge les contestations liées aux règlements par carte bancaire pour lesquelles nous vous invitons à contacter MATY et/ou votre banque.

Toutes les informations échangées pour traiter le paiement (numéro de la carte à 16 chiffres, titulaire de la carte, date d'expiration, cryptogramme visuel) sont cryptées grâce au protocole "SSL". Ces données ne peuvent être ni détectées ni interceptées ni utilisées par des tiers.

Les données bancaires ne sont pas conservées dans nos systèmes informatiques, sinon de manière sécurisée sous la forme d'alias après "tokenisation" (c'est-à-dire remplacement du numéro de carte bancaire par un numéro non significatif) ou mesure dite "d'obfuscation" (c'est-à-dire de masquage partiel du numéro de carte bancaire lors de son affichage et de son stockage à des fins de vérification) pour permettre de rembourser le client dans le cadre du droit légal de rétractation ou de la garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" avec le même mode de règlement que celui utilisé initialement.

Lorsque vous réglez votre commande par carte bancaire et si votre banque adhère au programme de sécurisation des paiements "[Visa Secure](https://www.visa.fr/products/visa-secure.html)" (<https://www.visa.fr/products/visa-secure.html>)" ou "[Secure Code Mastercard](https://mea.mastercard.com/fr-region-mea/personal/safety-and-security/securecode.html)" (<https://mea.mastercard.com/fr-region-mea/personal/safety-and-security/securecode.html>), après avoir cliqué sur le bouton "Commander et payer", vous pouvez voir apparaître un nouvel écran vous invitant à vous identifier, par exemple avec un code reçu par sms.

Le service d'authentification "**3D Secure**" est une réglementation de paiement normalisé pour vérifier les transactions par carte en ligne sur le principe d'une authentification forte du client à 2 facteurs afin de sécuriser le client lors de son paiement en ligne.

Si vous êtes titulaire d'un compte « **PayPal** », vous pouvez passer votre commande sur www.maty.com en toute sécurité sans communiquer vos coordonnées bancaires ou en un seul clic avec "[PayPal Checkout](https://www.paypal.com/merchantapps/appcenter/acceptpayments/checkout)" (<https://www.paypal.com/merchantapps/appcenter/acceptpayments/checkout>)" via la page de paiement de "PayPal".

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, MATY peut être amenée, en cas de doute raisonnable, à demander la communication d'une copie de la pièce d'identité aux seules fins de vérifier l'absence d'usurpation d'identité du client. Après vérification, la copie de la pièce d'identité est supprimée.

Le paiement par carte bancaire est irrévocable, sauf en cas d'utilisation frauduleuse de la carte. Dans ce cas, vous pouvez demander l'annulation du paiement et la restitution des sommes correspondantes.

• Paiements mobiles sans contact :

Parmi les modes de paiement mobiles sans contact que nous acceptons en bijouterie (hors point de vente affilié) : « **Apple Pay** (<https://www.apple.com/fr/apple-pay/>) » ; « **Google Pay** (https://pay.google.com/intl/fr_fr/about/) » ; « **Samsung Pay** (<https://www.samsung.com/fr/apps/samsung-pay/>) ».

• Paiements en plusieurs fois :

- **Le paiement en deux, trois ou quatre fois** est disponible avec le partenaire "[Alma](https://almapay.com/fr-FR/clients)" (<https://almapay.com/fr-FR/clients>)" pour les achats d'un montant compris entre 50€ et 4 000€ (remises déduites, participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande et gravure comprises) sur www.maty.com, par téléphone ou en bijouterie. Financements d'une durée inférieure ou égale à 3 mois consentis sous réserve d'acceptation de votre dossier par "Alma".

Maty propose la solution d'"Alma" à l'ensemble de ses clients sans distinction, à l'exception des mineurs et des personnes physiques ou morales ne résidant pas dans l'un des pays listés par "Alma" sur [son site Internet](https://support.getalma.eu/hc/fr/articles/360009794519-Dans-quels-pays-la-solution-Alma-est-elle-disponible-%20;) (<https://support.getalma.eu/hc/fr/articles/360009794519-Dans-quels-pays-la-solution-Alma-est-elle-disponible-%20;>).

En payant en plusieurs fois avec "Alma", le Client ne paye pas des frais et est débité directement du montant de l'acompte dès l'acceptation de la facilité de paiement par « Alma ».

Par exemple, dans le cas d'un paiement en 4 fois, votre 1er acompte sera débité dès l'acceptation de la facilité de paiement par "Alma", le 2ème paiement un mois après le prélèvement du 1er acompte, le 3ème paiement deux mois après le prélèvement du 1er acompte et le 4ème paiement trois mois après le prélèvement du 1er acompte.

La sécurisation des paiements est assurée par "Alma" et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le "3D Secure".

"Alma" est gestionnaire de télépaiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction, conformément à l'article 1366 du Code civil.

Le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de la commande pour renoncer à la facilité de paiement consentie par "Alma" et il devra alors payer comptant, en notifiant directement sa décision de rétractation à l'adresse support@getalma.eu.

Toute résiliation des présentes Conditions Générales de Vente qui lient le Vendeur et le Client entraîne la résiliation des Conditions Générales d'Utilisation entre Alma et le Client.

- **La carte "MATY 4 Etoiles"** est un crédit renouvelable avec plusieurs formules de paiement proposées par notre partenaire "Cofidis" pour les commandes sur www.maty.com, en bijouterie, par téléphone ou par courrier :

- Au comptant avec un **paiement différé jusqu'à 45 jours** ;
- **En 3 fois sans frais** dès 45€ d'achats,
- **En 6 fois sans frais** dès 90€ d'achats ;
- **En report de paiement de 3 mois ; en petites mensualités**

Voir informations détaillées et mentions légales en cliquant sur le lien [carte "MATY 4 Etoiles"](https://www.maty.com/services/facilites-paiement.html#carte-4-etoiles) (<https://www.maty.com/services/facilites-paiement.html#carte-4-etoiles>).

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager. La proposition de paiement au moyen de la carte "MATY 4 Etoiles" ne concerne pas nos clients résidant hors Métropole. La participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande est à inclure dans le montant des achats pour le coût total du crédit.

- **Cartes-cadeaux, chèques-cadeaux, chèques-parrainage et bons d'achat :**

Vous pouvez régler vos achats chez MATY avec la **Carte Cadeau MATY valable 12 mois à compter de sa date d'activation** (date d'expédition de la carte-cadeau ou date d'achat ou de mise à disposition en bijouterie ; voir conditions [ici](https://www.maty.com/conditions-generales-vente-cartes-cadeaux.html) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente-cartes-cadeaux.html>)).

Pour les paiements par cartes-cadeaux, par chèques-cadeaux et par chèques-parrainage, si le montant crédité sur la carte-cadeau, le chèque-cadeau ou le chèque-parrainage n'est pas suffisant pour régler la totalité de la commande, vous pouvez payer le complément en ligne par carte bancaire, par carte 4 étoiles ou avec PayPal. Il est possible de cumuler plusieurs chèques-parrainage pour un même achat.

Nous acceptons en bijouterie (hors point de vente affilié) d'autres types de cartes-cadeaux (CADO, CADHOC...), voir modalités en bijouterie.

Les cartes-cadeaux, les chèques-cadeaux et les chèques-parrainage, ainsi que les bons d'achat, **ne constituent pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni échangés ni remboursés**, en tout ou partie, notamment à l'échéance de leur date de validité ou en cas de perte ou de vol, et ils ne peuvent être revendus en contrepartie de leur valeur. Seul l'échange du Produit ou un avoir suite à un achat au moyen de carte-cadeau, de chèque-cadeau, de chèque-parrainage ou de bon d'achat, est possible, correspondant au montant du ou des article(s) acheté(s).

Les avoirs à la suite du retour d'un Produit peuvent être remboursés immédiatement (hors avoir suite à un rachat de bijoux en métaux précieux qui est non remboursable en tout ou partie) ou inscrits au crédit du compte du client pour une **durée de validité d'un an à compter de leur date d'émission** (ou après expiration du délai de rétractation de 48H pour les contrats d'achat de bijoux en métaux précieux), sur un futur achat en bijouterie, par courrier et par téléphone (hors le Site).

- **Modes de paiement non acceptés :**

Les paiements en contre-remboursement, par mandat facture et par virement ne sont pas acceptés.

Les paiements par chèque, ainsi que les avoirs inscrits au crédit du compte du client, ne sont pas acceptés pour les commandes sur le Site.

- **Pour les paiements par chèque** sur les autres canaux de vente (hors le Site) :

Les paiements par chèque (hors le Site) doivent être libellés à l'ordre de MATY en veillant à ce que le montant du chèque en euros corresponde à celui de la commande. La mise à l'encaissement est réalisée à réception du chèque.

Il est rappelé que les personnes remettant un chèque en paiement ont l'obligation de justifier de leur identité avec un document officiel comportant leur photographie, conformément à la réglementation.

Pour nous protéger contre les chèques volés ou impayés, les chèques peuvent faire l'objet d'un contrôle dans le Fichier National des Chèques Irréguliers de la Banque de France (plus d'informations sur le [site www.verifiance-fnci.fr](http://www.verifiance-fnci.fr) (<https://www.verifiance-fnci.fr/fr/home.html>)).

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Vendeur.

ARTICLE 6 : LIVRAISON ET RETRAIT

6.1 Délais de livraison 1 ou 2 jours* :

Les différents modes de livraison, dont vous trouverez le récapitulatif ci-après, vous sont proposés dans votre panier avant la validation de votre commande.

- Pour les commandes sur [maty.com](https://www.maty.com) ou par téléphone au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur), les livraisons sont effectuées en 2 jours* à compter de votre commande passée avant midi et selon les conditions précisées par le(la) conseiller(ère) de vente ou sur le Site lorsque vous ajoutez un article à votre panier.
- Pour les commandes par courrier, la livraison en 2 jours* court à compter de la prise en charge de votre colis par le transporteur. Votre colis vous parviendra donc sous 4 à 5 jours* dans un délai limite de 15 jours en tenant compte du délai d'acheminement et de traitement de votre commande.
- Si vous choisissez une livraison par Chronopost à votre domicile ou en point relais Chrono Pickup, livraison en 1 jour*.

* jours ouvrés, hors jours fériés, délai moyen observé pour une livraison d'articles disponibles non personnalisés en France métropolitaine (Corse comprise). Délai supplémentaire d'1 jour pour gravure, commande de modèles personnalisés spécifiques.

6.2. La livraison est effectuée en France :

- A domicile du lundi au samedi ;
- En bijouterie MATY (<https://www.maty.com/bijouteries.html>) (selon les jours et horaires d'ouverture) ; dans ce cas, le règlement doit être validé lors de l'enregistrement de la commande ;
- En point Mondial Relay (<https://www.mondialrelay.fr/trouver-le-point-relais-le-plus-proche-de-chez-moi/>) (à partir de 17h et selon les jours d'ouverture de votre Point Mondial Relay) ;
- En point de retrait Colissimo (<https://www.laposte.fr/particulier/outils/trouver-un-point-de-retrait-ou-de-depot-colissimo?sso=true>) (bureau de poste ou mon commerçant) (à partir de 15h et selon les jours d'ouverture de votre point de retrait) ;
- En point de retrait Chrono Pickup (<http://www.chronopost.fr/expeditionAvancee/ounoustrouver.html>) (avant 13h et selon les jours d'ouverture de votre point de retrait).

Par exemple, si vous passez commande par téléphone ou par Internet entre le lundi après-midi et le mardi midi, livraison à partir du jeudi. Pour une commande par téléphone ou par Internet entre le jeudi après-midi et le vendredi midi, livraison à partir du lundi (et à partir du mardi pour une livraison en bijouterie).

Pour les livraisons en points relais (Colissimo « mon commerçant », « Mondial Relay » et « Chronopost »), seules les commandes jusqu'à 800€ sont acceptées.

Pour un retrait en point relais ou en bijouterie et le suivi de votre commande, veuillez indiquer votre numéro de téléphone portable et votre adresse e-mail pour être averti de la livraison.

- Si vous avez choisi un retrait par "Colissimo" hors domicile (Pickup ou mon bureau de poste) ou en relais "Chrono Pickup", votre commande sera conservée 7 jours en point relais ou en bureau de poste ;
- Si vous avez un choisi un retrait par "Mondial Relay", votre commande sera conservée 8 jours en point relais ; en cas d'impossibilité de livraison du colis au Point Relais et/ou Locker de destination, Mondial Relay pourra livrer le client dans un autre Point Relais ou Locker (selon ses disponibilités) et en avertira le destinataire par email ;
- votre commande sera conservée 15 jours en bijouterie MATY.

Pour plus de sécurité, une pièce d'identité au nom du destinataire de la commande est demandée pour le retrait du colis en points relais, ainsi que la présentation de l'email de confirmation de commande en cas de retrait en bijouterie.

6.3. Retrait gratuit en bijouterie 2H* :

Si cela vous est proposé sur le Site, vous avez la possibilité de commander un Produit vendu en ligne par MATY avec un retrait gratuit sous 2H* dans la bijouterie de votre choix.

* Heures ouvrées, hors jours fériés, selon les jours et horaires d'ouverture de la bijouterie, (<https://www.maty.com/bijouteries.html>) sous réserve de la réception d'un email de confirmation de préparation de la commande par la bijouterie dans le délai annoncé lors de la commande.

Les articles gravés ou personnalisés réalisés à votre demande, ainsi que les Créations spéciales, ne sont pas éligibles au retrait en bijouterie 2H*, de même que les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site, les montres d'occasion qui ne sont vendues qu'en magasin (voir conditions de "e-réservation" à l'article 7 ci-après), les bijoux "réplique" et les produits loués par MATY.

Pour plus de sécurité, une pièce d'identité au nom du destinataire de la commande est demandée pour le retrait du colis en bijouterie, ainsi que la présentation de l'email de confirmation de commande.

Votre commande sera conservée 15 jours en bijouterie. Au-delà de ce délai, elle sera annulée dans les conditions précisées ci-après.

Dans le cas où, indépendamment de notre volonté, un article choisi est indisponible, vous en serez averti par la bijouterie dans le délai annoncé lors de la commande.

La commande sera alors automatiquement annulée et le remboursement sera effectué dans les meilleurs délais selon le même mode de règlement, sauf accord de votre part pour un autre moyen de remboursement.

6.4. Frais de livraison :

Une participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande est facturée en sus (sauf opérations commerciales spécifiques pour lesquelles elle est offerte) pour une livraison en France métropolitaine (Corse comprise) d'un montant de :

- **6,99€ pour une livraison standard à domicile ;**
- **4,99€ pour une livraison standard hors domicile ;**
- **7,99€ pour une livraison express en 1 jour par Chronopost Pickup hors domicile ;**
- **11,99€ pour une livraison express en 1 jour par Chronopost à domicile.**

La participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande est offerte dans le cas d'une livraison en bijouterie MATY.

Une participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande d'un montant de **20€ pour toute autre livraison (DROM-COM, Union Européenne et hors UE, Secteurs Postaux)** est facturée en sus.

Consultez-nous depuis la France métropolitaine (Corse comprise) au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur). Dans le cas d'un envoi hors Union Européenne, des taxes peuvent être facturées à réception du colis. Ces taxes, qui dépendent du pays, restent à votre charge. Nous ne pouvons vous informer de leur montant exact.

Tableau récapitulatif des frais de livraison :

Livraison	Tarifs	Remboursée en cas de rétractation
A domicile sans signature jusqu'à 800€	6,99€	Oui
Colissimo domicile avec signature de 801 à 1500€	6,99€	Oui
Mondial Relay jusqu'à 800€	4,99€	Oui
Colissimo Mon Commerçant Jusqu'à 800€	4,99€	Oui
Bureau de Poste Jusqu'à 1500€	4,99€	Oui
Chronopost à domicile jusqu'à 1500€	11,99€	6,99€
Chronopost Pickup jusqu'à 800€	7,99€	4,99€
Valeur déclarée à domicile de 1501 à 5000€	6,99€	Oui
UPS à domicile Au-delà de 5 000€	6,99€	Oui
Hors UE	20€ + taxes éventuelles	Oui sauf taxes éventuelles

Si vous souhaitez faire un cadeau, nous emballerons votre commande dans un **emballage cadeau spécial "MATY COMPLICE DE VOS ÉMOTIONS"** comportant également une carte de visite personnalisable. Service exclusif www.maty.com, personnalisé et non remboursable, facturé au prix de 5€ au 01/02/2024. Nous pouvons également vous fournir, sans supplément de prix, une pochette cadeau qui sera jointe à votre commande. En cas de livraison à une autre adresse, la facture sera adressée directement à votre domicile.

6.5 Livraison et transfert des risques :

Le professionnel est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, sauf si le retard ou le défaut d'exécution est imputable au consommateur ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat (autre que le transporteur) ou à un cas de force majeure.

Tout risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession de ce Produit ; on entend par délivrance du Produit, le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du Produit.

Pour suivre votre colis, vous pouvez cliquer [ici \(https://www.maty.com/EspaceClient/MesCommandes\)](https://www.maty.com/EspaceClient/MesCommandes) pour accéder à votre suivi de commande, nous téléphoner au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou nous envoyer un e-mail. (<https://www.maty.com/contact.html>).

- **Vérifiez soigneusement l'état et le contenu du colis à sa réception.**
- **En cas d'avaries ou de manquants ou si le colis n'est pas livré à la date prévue de livraison**, nous vous remercions de nous informer dans les meilleurs délais en contactant nos conseillers(ères) au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) dès que vous avez connaissance de ces avaries ou de ces manquants pour un traitement rapide de votre réclamation.
- Dans le cas d'un colis remis contre signature, vous devez formuler des **réserves précises et motivées** sur le récépissé de livraison à la réception de votre colis. Il est rappelé que lorsque le consommateur prend personnellement livraison des objets transportés et que le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai qui éteint toute action contre le transporteur pour avarie ou perte partielle est porté de trois (3) jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de la réception des objets transportés, à dix (10) jours.
- Dans le cas d'un colis remis sans signature et **si vous déclarez ne pas avoir reçu votre colis ou avoir reçu un colis spolié alors que le transporteur nous informe que le colis a été livré sans incident**, ainsi que dans le cas d'un colis remis contre signature pour lequel **vous déclarez ne pas être le signataire**, un dépôt de plainte pour vol est demandé au client pour indemnisation par notre assureur et pour les besoins de l'enquête du transporteur.
Dans le cadre de la lutte contre la fraude, MATY peut être amenée, en cas de doute raisonnable, à demander la communication d'une copie de la pièce d'identité aux seules fins de vérifier l'absence d'usurpation d'identité du client. Après vérification, la copie de la pièce d'identité est supprimée. Il est précisé que la demande de ces éléments n'interfère en rien sur la possibilité pour le consommateur d'obtenir le remboursement de la totalité des sommes versées dans le respect des conditions légales rappelées ci-après, sauf en cas de suspicion de fraude.

Il est rappelé que, conformément à la réglementation :

- Le professionnel délivre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, sauf si les parties en conviennent autrement ; à défaut d'indication ou d'accord quant à la date de délivrance ou de fourniture, le professionnel délivre le bien ou fournit le service sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat ;
 - En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance ou de fourniture du service dans ces conditions, le consommateur peut demander le remboursement de sa commande dans les conditions prévues à [l'article L. 216-6 du Code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221247?etatTexte=VIGUEUR&etatTexte=VIGUEUR_DIFF&anchor=LEGISCTA000044142505#LEGISCTA000044142505) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221247?etatTexte=VIGUEUR&etatTexte=VIGUEUR_DIFF&anchor=LEGISCTA000044142505#LEGISCTA000044142505) qui prévoit la possibilité de demander la résolution du contrat (c'est-à-dire l'annulation de la vente) si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps ;
 - Le consommateur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de délivrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service ou lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat ;
 - Lorsque le contrat est résolu dans ces conditions légales, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.
- **6.6 Voir [modalités de retour des articles](#)**

ARTICLE 7 : DROIT LÉGAL DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS - GARANTIE COMMERCIALE « SATISFAIT OU REMBOURSÉ » DE 30 JOURS

7.1 : Droit légal de rétractation de 14 jours :

Conformément à la réglementation, en cas de vente à distance, **vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la date de réception de votre colis** (ou en cas de commande de plusieurs articles livrés séparément, à compter de la date de réception du dernier article). Le délai de

rétractation expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien (ou du dernier bien en cas de commande de plusieurs articles).

- **Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à MATY**, Service Après-Vente, Boulevard Kennedy, 25040 Besançon Cedex 9 ; adresse électronique : maty.com/contact.html ; téléphone : 09.72.72.00.25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) **ou directement auprès du vendeur s'il s'agit d'un Produit vendu par un vendeur sur la Marketplace du Site** (voir informations concernant les vendeurs sur <https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs> (<https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs>)) **votre décision de rétractation** du présent contrat au moyen d'une déclaration analogue dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ([/contenu/pagesstatiquesRWD/27/pdf/2022/retractation_ventes_et_prestations_de_services.pdf](https://contenu/pagesstatiquesRWD/27/pdf/2022/retractation_ventes_et_prestations_de_services.pdf)) pour les Produits vendus par MATY ou le modèle de formulaire de rétractation Marketplace (https://affiliation.maty.com/marketplace/C6585_formulaire-retrac-marketplace.pdf) s'il s'agit d'un Produit vendu par un vendeur sur la Marketplace du Site, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
- **Pour bénéficier du droit légal de rétractation, votre article doit ensuite nous être retourné** (voir « Comment retourner un article (<https://www.maty.com/services/retour-facile.html>). ») **ou directement auprès du vendeur s'il s'agit d'un Produit vendu par un vendeur sur la Marketplace du Site** (voir conditions de retour des vendeurs sur <https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs> (<https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs>)), sans retard excessif et, en tout état de cause, **au plus tard 14 jours après que vous nous ayez communiqué votre décision de rétractation** du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

7.2 Garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" de 30 jours :

Indépendamment de ce droit légal de rétractation (applicable en cas de vente à distance uniquement), si un bijou ou une montre vendu par MATY ne correspond pas à votre attente, vous bénéficiez par ailleurs d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception du Produit ou de l'achat du Produit en bijouterie pour nous le retourner en vue d'un échange ou d'un remboursement au titre de notre garantie commerciale "Satisfait ou remboursé", ce sans supplément de prix et quel que soit le canal de vente.

7.3 Le droit légal de rétractation et la garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" ne s'appliquent pas :

- Sur les **articles gravés ou personnalisés et les Créations spéciales** réalisés à votre demande ;
- Sur les **montres d'occasion*** (vendues uniquement en magasin et qui ne sont ni échangées ni reprises), étant précisé que les bijoux d'occasion bénéficient du droit légal de rétractation de 14 jours pour la vente à distance et de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » de 30 jours, quel que soit le canal de vente ;
***Dispositions particulières à la e-réservation pour les montres d'occasion présentées sur le Site** : ces articles ne peuvent pas être commandés en vente à distance ; il est toutefois possible de demander à voir la montre d'occasion en bijouterie sous forme de "e-réservation" en contactant le Service Client au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) et moyennant le paiement par carte bancaire d'**arrhes** correspondant à **30%** du prix net de l'article avant expédition de l'article en bijouterie. Vous serez informé par votre bijouterie MATY dès que votre article sera disponible, qui sera alors réservé jusqu'à 3 jours ouvrés. Si le client choisit de ne pas acheter la montre vendue en bijouterie uniquement, les arrhes seront remboursées au client selon le même mode de règlement, sauf accord du client pour un autre mode de règlement.
- En cas d'achat d'un « **duo bagues – répliques** » (achat d'une bague or 750 diamants vendue avec sa réplique à l'identique en argent 925 avec oxyde de zirconium synthétique) qui ne peut être vendu séparément ni mis à taille, **le bijou « réplique » n'est « ni échangé ni repris »** unitairement, les 2 articles devant impérativement être retournés pour bénéficier du droit légal de rétractation ou de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé » ;
- Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un **achat effectué dans une foire ou dans un salon**, conformément à la réglementation. Toutefois, indépendamment de ce droit légal de rétractation, si un bijou "MATY" acheté en salon du mariage ne correspond pas à votre attente, vous bénéficiez au titre de notre garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" d'un délai de trente (30) jours pour nous le retourner en vue d'un échange ou d'un remboursement, ce sans supplément de prix, dans les conditions rappelées au présent Article ;
- La garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" ne s'applique pas sur les **produits loués** par MATY (voir Conditions Générales de Location (<https://www.maty.com/conditions-generales-de-location.html>)).

Pour l'exercice de votre droit légal de rétractation et de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé », vous pouvez nous e-mail (<https://www.maty.com/contact.html>), nous téléphoner au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9.

- **Seuls les articles retournés à l'état neuf et sans avoir subi de transformation dans un état permettant leur revente seront échangés ou remboursés** dans le cadre de notre garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" de 30 jours. **Les**

- articles retournés incomplets** (notice d'utilisation, écriin d'origine ; certificat de garantie pour les montres de marques autres que "MATY", "GM GERARD MANTION" et "STAY ORIGINAL"), **abîmés ou endommagés, ne seront pas repris** ;
- **Au titre du droit légal de rétractation de 14 jours**, il est rappelé que, conformément à la réglementation, votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Par exemple, **vous pouvez le manipuler ou l'essayer avec toute la précaution nécessaire pendant la période de rétractation, mais vous ne pouvez pas le porter. Une décote pourra être déduite du prix de reprise dans le cas où l'article aurait subi une dépréciation** ;
 - **Les chèques-cadeaux, les cartes-cadeaux et les bons d'achat ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni remboursés ni échangés** en tout ou partie. Le montant des commandes ayant fait l'objet d'un paiement en chèques-cadeaux ou en chèques-parrainage sera porté au crédit du compte du client.

7.4 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat dans le cadre du droit légal de rétractation ou de la garantie commerciale « Satisfait ou remboursé », **nous vous remboursons tous les paiements reçus de vous, 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 nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, le remboursement interviendra **au plus tard 14 jours** à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien sauf en cas de suspicion de fraude, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord du client sur un autre mode de règlement ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Sont ainsi remboursés en cas d'exercice de votre droit légal de rétractation ou de la garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" de 30 jours :

- **Le prix de votre article**, ainsi que **la participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande standard** (hors frais supplémentaires de livraison "express"), soit :
- **6,99€ pour une livraison standard à domicile en France métropolitaine** (Corse comprise), hors les frais supplémentaires de 5€ en cas d'option de votre part pour une livraison express en « Chronopost 24H » à domicile qui ne seront pas remboursés ;
- **4.99€ en cas de livraison standard hors domicile en France métropolitaine** (Corse comprise), hors les frais supplémentaires de 3€ en cas d'option pour une livraison "express" en « Chronopost 24H pick-up » qui ne seront pas remboursés ;
- **20€ pour toute autre livraison** (DROM-COM, UE et hors UE, Secteurs Postaux), à l'exclusion des taxes nationales pour une livraison hors Union Européenne qui restent à la charge du client.

Dans tous les cas, **la participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande n'est pas remboursée en cas de :**

- Retour partiel consécutif à une commande de plusieurs articles ;
- Non-restitution du cadeau assorti à une obligation d'achat.

Par ailleurs, **les frais de retour de l'article sont gratuits ou remboursés selon les conditions ci-après :**

- **Dans la limite de 30 jours** à compter de la date de réception du Produit ou de l'achat du Produit en bijouterie au titre de notre garantie commerciale "Satisfait ou remboursé", les frais de retour de l'article sont gratuits pour toute commande (**hors les montres d'occasion** vendues en bijouterie par MATY **et hors les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site qui doivent être retournés au vendeur impérativement** et non à MATY), **en utilisant l'étiquette prévue à cet effet jusqu'à 800€** ([en savoir plus \(/services/retour-facile.html\)](/services/retour-facile.html)), et ce même en cas de retour partiel consécutif à une commande de plusieurs articles.
- **Les frais d'envoi de l'article en réparation** (sous garantie ou hors garantie) **sont gratuits en utilisant l'étiquette prévue à cet effet jusqu'à 800€** (voir informations détaillées aux Articles 11 et 12 ci-après).
- Remboursement par ailleurs des frais de retour en cas de proposition par MATY d'un **article en remplacement** de l'article commandé qui serait indisponible ou en cas de livraison d'un **article défectueux ou non conforme** à l'article commandé au titre des garanties légales (voir modalités de remboursement à la fin de l'Article 10 ci-après sur les garanties légales). Dans le cas où vous avez reçu un cadeau avec votre commande, celui-ci devra nous être restitué en cas de rétractation.

Vous devrez prendre en charge les frais de renvoi du bien dans les autres cas que ceux décrits ci-dessus, ainsi que pour les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site, sauf si le vendeur indique dans ses conditions prendre en charge les frais de renvoi du bien, voir les conditions de retour des vendeurs sur <https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs> (<https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs>).

ARTICLE 8 - AUTRES GARANTIES COMMERCIALES PROPOSÉES PAR MATY

En plus de la garantie commerciale "Satisfait ou remboursé" de 30 jours (voir Article 7 ci-dessus), si vous le souhaitez, nous vous faisons bénéficier lors de l'achat de votre Produit selon le type d'article acheté (hors Produits d'occasion, pierres de naissance, bracelets de montres, Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site et produits loués par MATY ; hors bijoux au prix de vente public inférieur à 49€ et hors montres au prix de vente public inférieur à 99€), d'une **garantie commerciale qui court à compter de l'expiration de la garantie légale de conformité de 2 ans suivant la délivrance de votre Produit** (voir Article 10 sur les garanties légales ci-dessus), contrat de garantie commerciale valable sans restriction territoriale dans les conditions définies ci-après et détaillées sur www.maty.com et en bijouterie :

- **PACK BIJOUTIER à 9,90 euros** par Produit acheté : **3 ans de garantie commerciale** pour les bijoux vendus par MATY à partir de la 3ème année jusqu'à 5 ans suivant la date de délivrance du Produit.

Le PACK BIJOUTIER comprend les prestations de service suivantes proposées pendant la période de garantie commerciale dans la limite des prestations définies ci-après :

- Un (1) contrôle du sertissage ;
- Un (1) platinage complet pour les Produits or gris ou un (1) platinage 2 tons pour les Produits or jaune/rose 2 tons (le platinage ne s'applique pas sur les Produits plaqués ni sur les Produits en argent 925) ;
- Un (1) nettoyage de votre bijou ;
- Un (1) polissage sur les métaux précieux or, argent et platine (le polissage ne s'applique pas sur les Produits plaqué or) ;
- Un (1) ré-enfilage de perles (hors remplacement ou rajout de perles).

- **PACK HORLOGER à 19,90 euros** par Produit acheté pour les montres de marque « MATY » (ce Pack est offert pour l'achat d'une montre de marque « **GM GERARD MANTION** ») : **3 ans de garantie commerciale** pour les montres de marque « MATY » et « **GM GERARD MANTION** » à partir de la 3ème année jusqu'à 5 ans suivant la date de délivrance du Produit.

Les montres des collections « **MATY Héritage** », « **MATY Tradition** » et « **MATY Classique** » bénéficient d'un **(1) an de garantie commerciale offerte** sans souscrire au PACK HORLOGER, soit pendant la 3ème année suivant la date de délivrance du Produit et, en cas de souscription du PACK HORLOGER pour l'achat d'une montre des collections « **MATY Héritage** », « **MATY Tradition** » et « **MATY Classique** », d'une **extension de garantie commerciale supplémentaire de 3 ans, soit à partir de la 4ème année jusqu'à 6 ans** suivant la date de délivrance du Produit.

Le PACK HORLOGER comprend les prestations de service suivantes proposées pendant la période de garantie commerciale ou d'extension de garantie commerciale dans la limite des prestations définies ci-après :

- Un (1) changement de pile pour les modèles à quartz ;
- Un (1) contrôle de l'étanchéité gratuit ;
- Une (1) révision gratuite.

- **PACK MONTRE DE MARQUE à 19,90 euros** par Produit acheté pour les montres de marques autres que la marque « MATY » vendues par « MATY » : **1 an de garantie commerciale pendant la 3ème année** suivant la date de délivrance du Produit.

Le Pack MONTRE DE MARQUE comprend les prestations de service suivantes proposées pendant la période de garantie commerciale dans la limite des prestations définies ci-après :

- Un (1) changement de pile pour les modèles à quartz ;
- Un (1) contrôle de l'étanchéité gratuit ;
- Une (1) révision gratuite.

Prix non remisables, sauf opérations commerciales spécifiques ; tarifs en vigueur au 01/02/2024.

Ces garanties contractuelles (pièces et main-d'œuvre) s'entendent dans le cadre d'une utilisation normale.

Sont exclus de cette garantie :

- **L'usure et le vieillissement** (pile, sauf la première année suivant la date d'achat et, pour les montres à quartz, un changement de pile durant la période de garantie commerciale ou d'extension de garantie commerciale, bracelet de montres, écrasement des mailles creuses) ;
- **Les pertes ou casses résultant d'une circonstance accidentelle ou le défaut d'étanchéité résultant d'un choc ou d'une utilisation non conforme aux instructions fournies ;**
- Pour les Produits d'horlogerie, **la garantie commerciale ne s'applique que sur le mécanisme et l'étanchéité de la montre ; elle ne couvre pas les montres non ouvertes par MATY ou par un atelier agréé.**

Le contrat de garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil (voir Article 10 ci-après).

Dans le cas d'une extension de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues par la réglementation, la garantie commerciale ou l'extension de garantie commerciale, selon le cas, sera prorogée pour la durée correspondant au pack souscrit au-delà du nouveau terme applicable de la garantie légale de conformité.

En cas de problème durant cette période de garantie commerciale, il suffit de retourner votre Produit avec vos instructions précises (voir Articles 11 et 12 ci-après), nous interviendrons gratuitement. Nous n'accusons pas réception de votre envoi. Les modèles sous garantie vous sont retournés à nos frais sous quinze jours.

ARTICLE 9 : AUTRES GARANTIES COMMERCIALES ("CONSTRUCTEUR" ...)

Les Produits de marques autres que « MATY », « GM GERARD MANTION » et « STAY ORIGINAL » peuvent bénéficier d'une garantie contractuelle dite garantie « Constructeur » accordée par le fabricant du Produit ou d'une garantie commerciale proposée par le fournisseur du Produit.

Dans un tel cas, la garantie commerciale est fournie sur support durable au plus tard au moment de la délivrance du Produit. Elle est intitulée "contrat de garantie commerciale" et précise le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en oeuvre, son prix éventuel, sa durée, son étendue territoriale, les exclusions ou tout facteur d'exclusion de la garantie commerciale, ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant, s'il y a lieu, l'indication de son adresse électronique ou de tout autre moyen numérique pertinent. En outre, la garantie commerciale indique qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité et de celle relative aux vices cachés, tout contrat de garantie commerciale comportant un encadré sur les garanties légales (voir Article 10 ci-après) et son contenu précise en quoi elle s'applique en sus des droits dont bénéficie le consommateur au titre de garantie légale de conformité pendant toute la durée de celle-ci.

L'étendue, la durée de cette garantie commerciale, ainsi que l'éventuelle disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation du Produit (hors les cas de défaillance du fournisseur ou du fabricant) diffèrent selon les marques. Nous vous invitons à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec ces Produits et les termes exacts des garanties commerciales qui couvrent habituellement le mécanisme et l'étanchéité de la montre.

Généralement, les garanties commerciales ne couvrent pas :

- Le remplacement des consommables (piles, bracelets de montre...);
- L'utilisation anormale ou non conforme du Produit ;
- Les dommages résultant d'une cause externe au Produit (accident, choc, immersion...);
- Les dommages dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par le constructeur ou le fournisseur.

En cas de problème durant cette période de garantie commerciale, il suffit de retourner à MATY votre Produit dans son écrin d'origine, avec la notice d'emploi de la montre et le certificat de garantie dûment rempli et tamponné, et vos instructions précises (voir [article 12 « Retour des articles »](http://webmarketing.maty.local:5000/conditions-generales-vente.html#article-12-retour-des-articles) (<http://webmarketing.maty.local:5000/conditions-generales-vente.html#article-12-retour-des-articles>), ci-après), **hors Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site qui doivent être retournés au vendeur impérativement** (voir [conditions de vente du vendeur](http://webmarketing.maty.local:5000/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs) (<http://webmarketing.maty.local:5000/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs>), sur la Marketplace du Site).

Lorsque la Garantie Constructeur n'est pas applicable, la réparation fera l'objet d'un devis établi par le constructeur ou le fournisseur et qui vous sera communiqué par MATY (voir Article 11 ci-après).

En cas d'accord de votre part sur le devis, un **acompte de 20%** devra être réglé à l'ordre de MATY ; le solde sera réglé à réception de votre colis à l'aide du coupon de paiement joint au Produit réparé.

ARTICLE 10 : GARANTIES LÉGALES

Le Client bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés.

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

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

Il est rappelé que (encadré légal en application des dispositions de l'article D.211-2 du Code de la consommation concernant les garanties les garanties légales de conformité et des vices cachés) :

- pour les contrats de vente de biens (ou de biens comportant des éléments numériques) conclus à compter du 01/01/2022 :

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

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six

mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221261/) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221261/). Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070721/LEGISCTA000006165624/#LEGISCTA000006165624)

(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070721/LEGISCTA000006165624/#LEGISCTA000006165624), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

- pour les contrats de vente de biens conclus avant le 01/01/2022 :

Les conditions générales de vente des contrats de consommation font figurer dans un encadré les mentions selon lesquelles, 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 (abrogé) ;

- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Ce même encadré rappelle que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Il rappelle, enfin, que 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 et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Il est précisé au titre de la garantie légale de conformité que :

- Concernant le droit à la réparation ou au remplacement du Produit, le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur ou refuser la mise en conformité du Produit si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés (dans les conditions prévues à l'article L.217-12 du Code de la consommation) ;
- Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du Produit (y compris du bien comportant des éléments numériques) sont présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du Produit ou du défaut invoqué. Ce délai de 24 mois concerne la vente de Produits neufs ; pour les Produits d'occasion, ce délai est fixé à 12 mois ;
- En cas de résolution du contrat, le Produit est restitué au Vendeur aux frais de ce dernier et le Vendeur rembourse le prix payé dès réception du Produit ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les 14 jours suivants. Le Vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire ;
- Les frais de retour (voir les modalités de retour à l'Article 12 ci-après) d'un Produit défectueux ou non conforme à l'article commandé sont remboursés dans un délai de 14 jours à compter du jour où le consommateur est informé de la prise en charge du bien au titre de la garantie légale.

Pour l'application des garanties légales, vous pouvez nous envoyer un [e-mail](mailto:service@maty.com) (<https://www.maty.com/contact.html>), (<https://www.maty.com/contact.html>) nous téléphoner au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9.

ARTICLE 11 : SERVICE APRÈS-VENTE - DROIT DE RÉTRACTATION SAV

Chez MATY, des professionnels qualifiés sont à votre disposition pour réaliser une révision ou une réparation.

- **Nos interventions sont garanties un an (pièces et main d'œuvre)**, contrat de garantie commerciale valable sans frais et sans restriction territoriale, **dans la limite d'une utilisation normale**.

Sont exclus de cette garantie, l'usure et le vieillissement (pile, bracelet de montres, écrasement des mailles creuses), **les pertes ou casses résultant d'une circonstance accidentelle ou le défaut d'étanchéité résultant d'un choc ou d'une utilisation non conforme aux instructions fournies**.

La garantie commerciale s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil (voir Article 10 sur les garanties légales ci-dessus). Le consommateur ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

- **Les pièces détachées nécessaires à la réparation de votre bijou ou de votre montre des marques « MATY », « GM GERARD MANTION » et « STAY ORIGINAL »** seront principalement **disponibles pendant 5 ans** à compter de la date d'achat, sauf pour **les montres des collections « MATY Héritage », « MATY Tradition » et « MATY Classique »** qui seront **disponibles pendant 6 ans** à compter de la date d'achat, hors les cas de défaillance du fournisseur ou du fabricant. Au-delà de ce délai, veuillez nous consulter.

Toutefois, si l'article des marques « MATY », « GM GERARD MANTION » et « STAY ORIGINAL » sous garantie s'avérait difficilement réparable, MATY s'engage à le remplacer par un article similaire de valeur équivalente.

- **Les techniciens de notre Service Après-Vente peuvent intervenir après le terme des garanties contractuelles ou légales** sur les bijoux et les montres des marques « MATY », « GM GERARD MANTION » et « STAY ORIGINAL ».

Nous prenons également en charge les réparations des montres de marques pour lesquelles nous sommes agréés (hors Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site, voir [conditions de vente et de service après-vente du vendeur sur la Marketplace \(https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs\)](https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs) du Site), sous réserve de l'éventuelle disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation de votre montre (hors les cas de défaillance du fournisseur ou du fabricant) qui diffèrent selon les marques.

- Retournez-nous votre Produit avec une copie de la facture, en précisant la nature de la réparation.

Par sécurité, **envoyez vos articles en réparation par voie postale uniquement par colis recommandé ou, au-delà de 800€, par envoi en valeur déclarée**. Pour vos envois en valeur déclarée, nous pouvons vous envoyer gratuitement, sur demande, le matériel nécessaire à la confection de votre colis.

Les frais d'envoi de l'article sont à votre charge, sauf étiquette prépayée disponible sur maty.com jusqu'à 800€ (voir conditions « [Article 12 : Retour des Articles \(https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-12-retour-des-articles\)](https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-12-retour-des-articles) »).

Pour une meilleure traçabilité, **ne pas les faire parvenir par nos points relais partenaires**.

Vous pouvez également les déposer dans l'une de nos bijouteries.

- Un **devis gratuit** pourra vous être envoyé à réception par nos soins de votre article (en-dessous de 30€, nous effectuons une facturation sans devis préalable, sauf indication de votre part).

Vous disposerez alors d'un délai d'un mois à compter de la date d'émission du devis pour nous le retourner avec votre accord. Un **acompte de 20%** vous sera demandé.

Les travaux seront réalisés selon le délai spécifié sur le devis, après expiration du délai légal de rétractation de 14 jours si le contrat a été conclu à distance, sauf accord exprès de votre part pour démarrer les travaux avant la fin du délai légal de rétractation.

Votre article sera retourné à votre adresse, à nos frais, si l'intervention n'est pas réalisable ou en cas de refus du devis. En cas de réparation réalisée hors garantie, les frais de renvoi de l'article réparé seront à votre charge.

Pour tout renseignement relatif à une réparation sous garantie, vous pouvez nous envoyer un [e-mail \(https://www.maty.com/contact.html\)](https://www.maty.com/contact.html), nous contacter au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9.

Pour tout renseignement relatif à une réparation hors garantie, vous pouvez nous envoyer un [e-mail \(https://www.maty.com/contact.html\)](https://www.maty.com/contact.html), nous contacter au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9.

- En cas de contrat de service conclu à distance, vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un **délai légal de rétractation de 14 jours** à compter de la date de signature du devis Service Après-Vente, sauf accord exprès de votre part pour renoncer au droit légal de rétractation une fois la prestation de services pleinement exécutée.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à MATY, Service Après-Vente, Boulevard Kennedy, 25040 Besançon Cedex 9 ; maty.com/contact.html ; téléphone : 09.72.72.00.25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur), **vosre décision de rétractation** du contrat au moyen d'une déclaration analogue dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser [le modèle de formulaire de rétractation SAV \(/contenu/pagesstatiquesRWD/27/pdf/2022/retractation_SAV.pdf\)](/contenu/pagesstatiquesRWD/27/pdf/2022/retractation_SAV.pdf), mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation dans ce délai, nous vous remboursons l'acompte de 20% au plus tard 14 jours après la réception de votre décision de vous rétracter, selon le même mode de règlement que celui utilisé pour le paiement, sauf accord du client pour un autre mode de règlement. Les frais de renvoi de l'article seront à notre charge.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services avant le terme du délai légal de rétractation et dans tous les cas si vous avez renoncé au droit légal de rétractation une fois la prestation de services pleinement exécutée, vous devrez nous payer un montant proportionné à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat (dans les conditions prévues à l'article L.221-25 du Code de la consommation).

- **Frais à la charge du client en cas de réparation, sauf en cas de bien non conforme, auquel cas le client ne supporte pas de frais, conformément à la réglementation :**

	Sous garantie 2 ans		Hors garantie	
Frais d'envoi (client → MATY)	Payant (sauf étiquette prépayée jusqu'à 800€)		Payant (sauf étiquette prépayée jusqu'à 800€)	
Frais d'envoi (MATY → client)	Devis refusé / intervention non réalisable	Devis accepté	Devis refusé / intervention non réalisable	Devis accepté
	Gratuit	Gratuit	Gratuit	Payant

- Vous devez être propriétaire du Produit confié ou, du moins, être dûment autorisé à nous le confier (MATY peut exiger, à sa discrétion, une preuve du titre de propriété du bien ou une procuration), le Produit ne doit faire l'objet d'aucune réclamation de la part d'un tiers, il ne doit pas provenir d'un acte illégal ou prohibé par le droit pénal, sa mise à disposition au professionnel ne doit pas participer à une opération de blanchiment.

Les produits confiés à MATY ne doivent pas contrevenir à un droit légitime et ils ne doivent pas porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle de MATY ou d'un tiers ; dans le cas contraire, le Client est informé que les produits soupçonnés de porter atteinte à certains droits de propriété intellectuelle pourront faire l'objet d'une retenue par les Douanes pendant un délai de 6 mois en vue de leur éventuelle destruction dans le respect des formalités douanières.

ARTICLE 12 : RETOUR DES PRODUITS

Pour protéger votre Produit lors du transport, il vous suffit de le placer soigneusement dans son emballage d'origine ou dans un emballage carton adapté (**ne pas utiliser d'enveloppe en papier**) et de l'adresser à MATY - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9, accompagné d'une copie de votre facture avec vos instructions précises. Si possible, utilisez le bon d'échange ou de retour SAV MATY joint à la facture (il comporte déjà vos nom, adresse et désignation des articles commandés). Complétez-le comme indiqué et suivez les instructions pour votre retour. Si vous ne possédez plus ce document, rendez-vous sur www.maty.com pour plus d'informations. Vous pouvez aussi appeler MATY au 09.72.72.00.25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur).

Les montres doivent être retournées dans leur écrin d'origine avec la notice d'emploi et, pour les montres de marques autres que « MATY », « GM GERARD MANTION » et « STAY ORIGINAL », avec le certificat d'authenticité.

Les frais et risques du transport étant à la charge de l'expéditeur, nous vous rappelons que **vos articles ne peuvent nous être retournés à vos frais que par colis recommandé ou, au-delà de 800€, par envoi en valeur déclarée**, conformément à la réglementation. Pour vos envois en valeur déclarée, nous pouvons vous envoyer gratuitement, sur demande, le matériel nécessaire à la confection de votre colis.

Vous avez la possibilité de télécharger une **étiquette de retour prépayée disponible sur MATY.COM pour un retour gratuit par La Poste ou par Mondial Relay jusqu'à 800€ (étiquette prépayée non disponible pour les montres d'occasion vendues en bijouterie par MATY, pour les produits loués par MATY et pour les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site) dans les 30 jours** à compter de la date de réception du Produit vendu à distance ou de l'achat du Produit en bijouterie.

Il est également possible d'utiliser l'étiquette de retour prépayée pour **les articles jusqu'à 800€ envoyés en réparation (sous garantie ou hors garantie) au-delà du délai de 30 jours.**

Au-delà de 800€, vos articles doivent nous être retournés à vos frais par envoi en valeur déclarée.

- **Pour une commande avec une livraison par Mondial Relay**, vous pouvez aussi nous retourner votre bijou par le Point Mondial Relay de votre choix ;
- **Pour une commande avec une livraison en Points de retrait So Colissimo**, le retour est possible par un bureau de Poste, depuis votre boîte à lettres ou par un point de retrait So Colissimo « mon commerçant ». Voir les modalités sur le site de La Poste ; (<https://www.laposte.fr/particulier>).

Pour une meilleure traçabilité, **ne pas faire parvenir vos articles en réparation par nos points relais partenaires.**

- Vous pouvez également déposer votre Produit dans une **bijouterie MATY** ;
- **Les Produits vendus par des vendeurs sur la Marketplace du Site doivent être retournés au vendeur impérativement et non à MATY.**

Les modèles sous garantie vous sont retournés à nos frais sous quinze jours.

Les frais de retour d'un Produit défectueux ou non conforme au Produit commandé sont remboursés dans un délai de 14 jours à compter du jour où le consommateur est informé de la prise en charge du Produit au titre de la garantie légale.

ARTICLE 13 : ENVIRONNEMENT

Conformément à un Décret n° 2005-829 du 20/07/2005 relatif à l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (« DEEE »), MATY s'engage à contribuer au traitement, à la valorisation et au recyclage des éléments électroniques contenus dans nos montres à quartz.

Chaque équipement électrique et électronique mis sur le marché doit être revêtu d'un marquage permettant d'identifier son producteur, ainsi qu'un pictogramme représentant une poubelle à roulettes barrée d'une croix marqué sur l'emballage et sur les documents de garantie et notices d'utilisation qui l'accompagnent. Ce pictogramme signifie que vous ne devez en aucun cas jeter le Produit usagé dans la nature, dans les poubelles d'ordures ménagères ou avec les autres déchets municipaux non triés, afin qu'il puisse faire l'objet d'une collecte sélective en vue de sa valorisation, de sa réutilisation ou de son recyclage. Les piles usagées doivent être retirées avant de jeter le Produit en fin de vie ou si celui-ci n'est plus utilisé. Les règles de tri doivent être également respectées pour les déchets d'emballage. Compte tenu des effets potentiels de ces déchets, vous agirez ainsi en faveur de l'environnement, en contribuant à la préservation des ressources naturelles et à la protection de la santé humaine.

En application d'un Décret n° 2021-835 du 29/06/2021, tout produit générateur de déchets mis sur le marché à destination des ménages fait l'objet d'une signalétique informant le consommateur que ce produit fait l'objet de règles de tri. L'information des consommateurs sur la règle de tri est constituée du symbole "**Triman**" (ou de la "poubelle barrée" selon le cas) accompagné du cartouche "**Info-tri**" qui détaille les consignes de tri.

Des points de collecte sélective sont mis à votre disposition par les communes pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques.

- Si vous le souhaitez, **MATY reprend gratuitement**, dans ses bijouteries ou sur demande auprès de notre Service Après-Vente, **vos équipements électriques ou électroniques** (montres à quartz, réveils, pendules et pendulettes à quartz) **usagé à l'occasion de l'achat d'un Produit du même type**. La reprise des Produits usagés peut se faire par la mise à disposition d'une solution de renvoi sans frais pour le détenteur tel qu'un service postal ; nous contacter au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur) ou nous envoyer un **e-mail**. (<https://www.maty.com/contact.html>).

En cas de reprise par MATY, nous assurerons le tri sélectif des déchets, le retrait des piles usagées et nous nous assurerons que les matériaux sont traités et valorisés dans le respect de l'environnement en nous adressant à des organismes de recyclage et en versant une contribution financière auprès d'un éco-organisme agréé.

- Le coût unitaire supporté pour la gestion des déchets collectés séparément issus d'équipements électriques et électroniques ménagers est mentionné sur la facture de vente de tout nouvel équipement électrique et électronique ménager, en sus du prix unitaire du Produit, dont le barème varie selon la nature du Produit : **éco-participation de 0,02€ TTC pour une montre à quartz ; 0,07€ TTC pour les réveils, pendules et pendulettes à quartz** (tarifs en vigueur au 01/02/2024 qui ne peuvent bénéficier d'aucune remise).

En application de la loi "anti-gaspillage pour une économie circulaire" n°2020-105 du 10/02/2020, un identifiant unique ("**IDU**") par filière est délivré par l'Agence de la transition écologique ("**l'ADEME**") pour faciliter le suivi et le contrôle du respect des obligations de la Responsabilité Élargie du Producteur ("**REP**"). Cet identifiant unique permet d'identifier chaque entreprise inscrite auprès d'une société agréée et soumise au principe de la "**REP**" :

- **IDU pour la filière papiers graphiques** (éco-organisme "**Citeo papiers**") : FR211890_03FTXH ;
- **IDU pour la filière emballages** (éco-organisme "**Citeo emballages**") : FR219496_01RWJN ;
- **IDU pour la filière "déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE)"** (éco-organisme "**Ecologic**") : FR000386_05VD3X ;
- **IDU pour la filière piles et batteries** (éco-organisme "**Corepile**") : FR000386_06IZDE.

ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français, sous réserve de dispositions impératives plus favorables dans le pays du consommateur.

Tout litige sera porté devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun (ou de droit international privé).

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Site et tous ses éléments sont protégés par les droits de propriété intellectuelle en vigueur. Ils sont la propriété exclusive de MATY ou de ses partenaires. L'utilisation du Site est réservée à un usage strictement personnel.

Toute utilisation, reproduction, exploitation, représentation en tout ou en partie et sur quelque support que ce soit, à d'autres fins que personnelles, est interdite et pénalement sanctionnée, notamment au titre de la contrefaçon.

Tout lien hypertexte renvoyant directement au Site devra faire l'objet d'une autorisation préalable expresse de notre part.

ARTICLE 16 : MEDIATION : FEVAD – CM2C - AFEPAME

- MATY est adhérente de la **Fédération du e-commerce et de la vente à distance** (« **FEVAD** »). MATY s'engage à ce titre au respect du client selon les règles du **Code professionnel de la FEVAD** (« **Charte Qualité** ») et adhère au système de médiation du e-commerce (<http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-reclamations-et-les-recours>). Il vous est possible de consulter ces dispositions sur le site <http://www.fevad.com> (<http://www.fevad.com>).

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, **pour les litiges en vente à distance** (commandes par courrier, téléphone ou sur le Site), MATY adhère au service du **Médiateur de la consommation de la FEVAD** dont les coordonnées sont les suivantes : Médiateur de la consommation FEVAD - BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 – <http://www.mediateurfevad.fr> (<https://www.mediateurfevad.fr/>). Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de MATY, le service du Médiateur de la consommation FEVAD peut être saisi pour tout litige de consommation relatif à un achat ou à une prestation de service à distance dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/) ; (<https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur-2/>).

- En cas de **litige non résolu avec un vendeur relatif à un Produit vendu par un vendeur sur la Marketplace du Site**, vous pourrez saisir le Médiateur proposé le cas échéant par le vendeur dans ses conditions de vente sur la Marketplace (<https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#annexe-1-a-conditions-de-vente-des-vendeurs>) du Site ou le Médiateur de la FEVAD si vous le souhaitez (voir Article 16 et Annexe 1 des Conditions Générales de Vente Marketplace Acheteurs ([/marketplace/cgv-maty.html#mediation](https://www.maty.com/marketplace/cgv-maty.html#mediation))) ;
- La société MATY est adhérente de l'**Union de la Bijouterie Horlogerie** (« **UBH** ») pour son réseau de bijouteries.

Pour les litiges en magasin, MATY adhère au **Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice** (« **CM2C** ») dont les coordonnées sont les suivantes : 14 rue Saint Jean – 75017 Paris (site <https://cm2c.net/> (<https://cm2c.net/>)). Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de MATY, le service du **Médiateur à la consommation du CM2C** peut être saisi pour tout litige de consommation relatif à un achat ou à une prestation de service dans une bijouterie du réseau « MATY » dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](https://cm2c.net/comment-nous-saisir.php) ; (<https://cm2c.net/comment-nous-saisir.php>).

- **Pour enclencher la médiation avec "Alma" pour les paiements en 2, 3 ou 4 fois** (voir Article 5 ci-dessus), le client peut gratuitement contacter le médiateur "d'Alma", le **Médiateur de "l'AFEPAME"** qui peut être saisi via ce lien : <https://mediateur-consommation-afepame.fr> (<https://mediateur-consommation-afepame.fr/>).

Pour toute question relative au financement octroyé par "Alma" ou en cas de réclamation de la facilité de paiement octroyée, le client peut contacter "Alma" à l'adresse support@getalma.eu. "Alma" s'engage à apporter une réponse dans les 48H (jours ouvrables) ;

- **Pour les litiges transfrontières suite à un achat en ligne**, vous pouvez soumettre votre demande à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

ARTICLE 17 : « PARTICIPATION À L'OPÉRATION « SITE ÉVALUÉ – SITE

Votre achat sur le Site vous offre la possibilité de participer à l'opération « site évalué – site premium » organisée par le partenaire "AVIS VÉRIFIÉS". À travers ce questionnaire de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service qui vous a été apportée tout au long de votre acte d'achat, vous pourrez nous faire part de votre expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site AVIS VÉRIFIÉS. Ce questionnaire est susceptible de vous être envoyé par AVIS VÉRIFIÉS ou par MATY par courrier électronique ou via l'apparition d'une pop-up faisant suite à votre achat.

Les informations récoltées au sein de ce questionnaire font l'objet d'un traitement automatisé de données effectué par AVIS VÉRIFIÉS. Des réponses partielles ou une absence de réponse à ce questionnaire de satisfaction sont sans incidence sur le déroulement de votre commande et son traitement.

AVIS VÉRIFIÉS, ses partenaires commerciaux et MATY sont les destinataires des données récoltées au sein de ces questionnaires de satisfaction. Les données à caractère personnel seront exploitées par AVIS VÉRIFIÉS conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles.

- Pour en savoir plus, voir la politique de confidentialité de AVIS VERIFIES : <https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite2/> (<https://skeepers.io/fr/politique-de-confidentialite2/>).

En acceptant le présent document, le client reconnaît avoir été informé que ses données à caractère personnel (nom et prénom, email, numéro / référence commande, date de la commande et le Produit acheté) pourront être transmises au tiers AVIS VÉRIFIÉS dans le but de collecter son avis suite à sa commande. AVIS VÉRIFIÉS utilisera les données à caractère personnel des clients dans l'unique cadre de sa solution et pour les seuls besoins de celle-ci. AVIS VÉRIFIÉS s'interdit formellement de communiquer à quiconque des informations permettant d'identifier le client autres que ses partenaires pour les besoins de l'exécution des prestations.

- Vous avez la possibilité de vous opposer à la diffusion de ces informations à Avis Vérifiés en écrivant par courrier à MATY, Délégué à la protection des données, Boulevard Kennedy – 25040 Besançon Cedex 9, en prévenant notre Service Clients par [email \(/contact.html\)](#) ou en nous téléphonant au 09 72 72 00 25 (**numéro non surtaxé**, prix selon opérateur) ou à dpo@maty.fr. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et sur vos droits, voir notre politique de protection de la vie privée en cliquant sur [maty.com/vie-privee.html \(/vie-privee.html\)](https://maty.com/vie-privee.html).

Vous pouvez également écrire à SKEEPERS - Legal Department - Data Protection Officer - 18-20 Avenue Robert Schuman - CS 40494 - 13002 Marseille ou par email à privacy@skeepers.io.

