

# MATY

*Bijoux d'émotions*  
DEPUIS 1951

**Toute l'équipe MATY vous remercie de votre confiance.**

**VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOS EXPERTS POUR RÉPARER  
VOS BIJOUX ET MONTRES PRÉFÉRÉS.**

Bijoutiers, sertsisseurs, gemmologues, horlogers... Nos professionnels qualifiés sont à votre disposition pour réaliser tout type d'intervention.

**Nos interventions sont garanties 1 an.**

Vous bénéficiez d'une garantie 1 an pièces et main d'œuvre sur toutes nos interventions dans la limite d'une utilisation normale.

## INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Si, après acceptation du devis joint, vous souhaitez annuler totalement ou partiellement votre demande de réparation, merci de lire les informations ci-dessous :

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique, (voir adresse postale, numéro de téléphone et adresse électronique ci-dessous). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous, 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.

**EFFETS DE LA RETRACTATION :** voir extrait des Conditions Générales de Vente ci-contre

C 3125 0722

MATY - SAS au capital de 20 000 000 € - siren 402 327 597 R.C.S. BESANÇON - Boulevard Kennedy 25000 Besançon



## MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de **MATY-Service Après-Vente**, Boulevard Kennedy, 25040 Besançon Cedex 9 ; adresse électronique : [maty.com/contact.html](mailto:maty.com/contact.html) ; Téléphone : **09 72 72 00 25** (numéro non surtaxé, prix selon opérateur).

Je/nous<sup>(\*)</sup> vous notifie/notifions<sup>(\*)</sup> par la présente ma/notre<sup>(\*)</sup> rétractation du contrat portant sur la vente du bien<sup>(\*)</sup> / pour la prestation de services<sup>(\*)</sup> ci-dessous :

- **Commandé le<sup>(\*)</sup> / reçu le<sup>(\*)</sup> :**

- **Nom du (des) consommateur(s) :**

- **Adresse du (des) consommateur(s) :**

**Signature du (des) consommateur(s)** (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

**Date :** .....

<sup>(\*)</sup> Rayez la mention inutile

# EXTRAIT DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le présent extrait des Conditions Générales de Vente régit les relations commerciales avec nos clients pour les prestations de service après-vente réalisées par MATY.

## SERVICE APRES-VENTE

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) 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) et 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.**

Les pièces détachées nécessaires à la réparation de votre bijou ou de votre montre des marques « MATY » et « STAY ORIGINAL » seront principalement disponibles pendant 5 ans à compter de la date d'achat, sauf pour les montres de 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. Au-delà de ce délai, veuillez nous consulter.

Toutefois, si l'article des marques « MATY » 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 » et « STAY ORIGINAL ».

Nous prenons également en charge les réparations des montres de marques pour lesquelles nous sommes agréés (hors produits partenaires vendus sur la Marketplace du site [www.maty.com](http://www.maty.com), voir conditions de vente et de service après-vente du vendeur sur la Marketplace du site [www.maty.com](http://www.maty.com)), sous réserve de l'éventuelle disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation de votre montre (hors les cas de défaillance du fournisseur) qui diffèrent selon les marques.

Retournez-nous votre article avec son certificat d'authenticité ou sa 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.**

**Les frais d'envoi de l'article à MATY sont à votre charge, sauf étiquette prépayée disponible sur [www.maty.com](http://www.maty.com) jusqu'à 800€** (voir conditions de retour des articles : <https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-12-retour-des-articles>).

**Pour vos envois en valeur déclarée, nous pouvons vous envoyer gratuitement, sur demande, le matériel nécessaire à la confection de votre colis.**

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. Vous disposerez 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 après expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, sauf accord de votre part, et selon le délai spécifié sur le devis. En-dessous de 30€, nous effectuons une facturation sans devis préalable, sauf indication de votre part.

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 téléphoner au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur), nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9, ou nous contacter sur [maty.com/contact.html](http://maty.com/contact.html).

**Pour tout renseignement relatif à une réparation hors**

**garantie**, vous pouvez nous téléphoner au 0 892 892 500 (0,40 €/mn + surcoût éventuel selon opérateur) ou nous écrire à MATY - Service Après-Vente - Boulevard Kennedy - 25040 Besançon Cedex 9, ou nous contacter sur [maty.com/contact.html](http://maty.com/contact.html).

## DRIT DE RETRACTATION

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 14 jours à compter de la conclusion du contrat correspondant à la date de signature du devis Service Après-Vente.

**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](http://maty.com/contact.html); téléphone : 09.72.72.00.25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur), votre 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 ci-contre ou accompagnant votre devis et disponible sur [maty.com](http://maty.com), 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 éventuel 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 votre charge.

**Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai légal de rétractation**, vous devez nous payer un montant proportionnel 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.

## MEDIATION - FEVAD – CM2C

La société MATY est adhérente de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD). A ce titre, elle s'engage au respect du client selon les règles du Code Déontologique du e-commerce et de la vente à distance de la FEVAD, et adhère au système de médiation du e-commerce. Il vous est possible de consulter ces dispositions sur le site <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 MATY.COM), **MATY adhère au service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD** dont les coordonnées sont les suivantes : 60 rue de la Boétie – 75008 PARIS - <https://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de MATY, le service du Médiateur à la consommation de la « 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. 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 des Conciliateurs de Justice (« CM2C »)** dont les coordonnées sont les suivantes : 14 rue Saint Jean – 75017 Paris (site <https://www.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 : <https://www.cm2c.net/comment-nous-saisir.php>.

*Pour en savoir plus, merci de consulter nos Conditions Générales de Vente à la fin de votre catalogue ou sur [MATY.COM](http://MATY.COM)*