



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MATY

DERNIERE MISE A JOUR LE : 17/03/2026.

Sommaire

[ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION](#)

[ARTICLE 2 : COMMANDES](#)

[ARTICLE 3 : PRIX](#)

[ARTICLE 4 : PAIEMENTS](#)

[ARTICLE 5 : LIVRAISON ET RETRAIT](#)

[ARTICLE 6 : DROIT LEGAL DE RETRACTATION DE 14 JOURS](#)

[ARTICLE 7 : GARANTIES LEGALES](#)

[ARTICLE 8 : SERVICE APRES-VENTE - DROIT DE RETRACTATION SAV](#)

[ARTICLE 9 : RETOUR DES PRODUITS](#)

[ARTICLE 10 : ENVIRONNEMENT](#)

[ARTICLE 11 : MEDIATION : FEVAD - CM2C - AFEPEME](#)

[ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION](#)

[ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELLECTUELLE](#)



ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes "**Conditions Générales de Vente**" s'appliquent aux ventes d'articles d'occasion de marques horlogères de prestige, 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 la société "MATY" (Société par Actions Simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Besançon sous le numéro SIREN 402 327 597, dont le siège social est situé Boulevard Kennedy, 25000 Besançon, numéro de TVA intracommunautaire : FR66402327597) sous le nom commercial « CRESUS » (établissement administratif situé au 29 rue Gasparin, 69002 Lyon, numéro SIRET 402 327 597 00587), ci-après dénommée "**CRESUS**" ou le "**Vendeur**", auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels ou professionnels, ci-après dénommés le ou les "**Client(s)**", sur son site www.cresus.fr, ci-après le "**Site**", et, plus généralement, sont applicables à l'ensemble des documents commerciaux émis par notre société sous le nom commercial « CRESUS ».

Toute commande implique la consultation préalable et l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente, accessibles en lien permanent sur le Site 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.

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 :

- Contacter notre service Clients au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou par « tchat » du lundi au vendredi (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le samedi de 9h à 13h) ;
- nous envoyer un message via le [formulaire de contact \(https://www.cresus.fr/contact\)](https://www.cresus.fr/contact) ou par email à [contact@cresus.fr \(mailto:contact@cresus.fr\)](mailto:contact@cresus.fr) ;
- nous écrire à CRESUS au 29 rue Gasparin, 69002 Lyon

Pour l'exercice de vos droits relatifs à vos données à caractère personnel :

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de vos données, de limitation ou d'opposition à leur traitement, en écrivant à MATY, Délégué à la protection des données, Boulevard Kennedy, 25040 Besançon Cedex 9, ou par email à dpo-cresus@maty.fr (<mailto:dpo-cresus@maty.fr>), et du droit de faire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir les offres de CRESUS par email. Si vous ne désirez plus recevoir nos offres, il vous suffit de nous envoyer un message via le formulaire de contact (<https://www.cresus.fr/contact>) ; de nous téléphoner au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou de nous écrire au 29 rue Gasparin, 69002 Lyon, en mentionnant vos nom, prénom, adresse et numéro de client éventuellement, afin que votre opposition puisse être prise en compte dans les meilleurs délais.

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.cresus.fr/politique-de-confidentialite> (<https://www.cresus.fr/politique-de-confidentialite>)).

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".

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 « Commander », puis sur les boutons "Valider mon adresse" et « Valider ma livraison ».

Cette acceptation de commande devient définitive en cliquant sur le bouton « Commander et payer » après avoir choisi le mode de paiement autorisé.

En validant votre commande, vous déclarez avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente du Site en vigueur au moment de la validation de votre commande.

Nous accuserons réception de votre commande dans les meilleurs délais sous la forme d'un email récapitulant vos achats qui vous sera adressé à l'adresse électronique communiquée par vos soins lors de la 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 du lieu de 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 ou annuler votre commande et vous faire rembourser les sommes réglées d'avance.

E-réservation :

Vous avez la possibilité de demander à voir le Produit dans un point de vente sous enseigne « CRESUS » ou « MATY » proposant un corner « CRESUS by MATY » en cliquant sur les boutons « Réserver un essai en boutique », puis « Poursuivre votre réservation », dans les conditions définies ci-après.

Vous êtes informés du lieu de disponibilité du Produit. Si le produit est disponible dans un point de vente sous enseigne « CRESUS », il ne pourra être réservé que dans les établissements « CRESUS » de Lyon et de Bordeaux, ainsi qu'à la bijouterie sous enseigne « MATY » située 4 place de l'Opéra, à Paris (75002).

Si le produit est disponible dans un point de vente sous enseigne « MATY » proposant un corner « CRESUS by MATY », il ne pourra être réservé que dans l'un de ces points de vente (hors établissements « CRESUS » de Lyon et de Bordeaux).

Vous serez informé dès que le Produit sera disponible, qui sera alors réservé pour une durée de 14 jours moyennant le paiement par carte bancaire d'arrhes de 20% du prix net du Produit.

Si vous choisissez de ne pas acheter la montre, les arrhes vous seront remboursées selon le même mode de règlement, sauf accord pour un autre mode de règlement.

Le droit légal de rétractation de 14 jours n'est pas applicable à la « e-réservation », s'agissant d'un achat en magasin et non d'une vente à distance.

.....

La commande sera traitée à réception du paiement.

Nous nous réservons le droit de ne pas honorer une commande ou un achat ferme en cas de motif légitime tel que défini par la réglementation (litige relatif à une commande antérieure, demande anormale du client).

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix des Produits vendus par CRESUS 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 « Livraison » 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 par le Client ou de l'enregistrement de la commande par le Vendeur qui se réserve le droit de les modifier à tout moment pour les achats ou commandes ultérieurs.

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

ARTICLE 4 : PAIEMENTS

Le paiement s'effectue en ligne, au moment de la commande, par carte bancaire ou par virement bancaire.

Les cartes bancaires **Visa** et **Visa Electron**, **Mastercard** et **Maestro**, sont acceptées.

Lorsque vous réglez par carte bancaire, vous pouvez choisir de régler au comptant. Dans ce cas, le débit s'effectue au moment du paiement à la commande.

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 le Site sont sécurisées par le système de paiement « **Sogenactif** ». Le prestataire de service de paiement 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 nous contacter 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**", mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. Ces données ne peuvent être ni détectées ni interceptées ni utilisées par des tiers.

Lorsque vous réglez votre commande par carte bancaire et si votre banque adhère au programme de sécurisation des paiements "Visa Secure" ou "Secure Code Mastercard", 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.

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 ou par virement bancaire dès qu'il est crédité sur le compte du bénéficiaire est en principe 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.

Le délai de validation du paiement et d'expédition de la commande varie en fonction du mode de paiement choisi.

Si le virement ne parvient pas à CRESUS sous 8 jours, la commande sera annulée automatiquement.

· **Paiements en plusieurs fois par carte bancaire avec « Alma » :**

CRESUS propose le service de crédit de "**Alma** (<https://almapay.com/fr-FR/clients>)," à l'ensemble de ses Clients pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement, 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;>), sous réserve que le Client achetant le Produit ou service accepte le contrat de paiement en plusieurs fois.

Des frais pourront être facturés par Alma comme il est précisé ci-après.

Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois par Alma pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du Produit ou service et donc des présentes Conditions Générales de Vente, sauf si le Client accepte de payer comptant le montant de l'achat.

En cas de résiliation des présentes Conditions Générales de Vente, le contrat de paiement en plusieurs fois sera résilié de plein droit.

En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois utilisée pour le paiement, les présentes Conditions Générales de Vente seront résiliées de plein droit, sauf si le Client règle comptant le montant de son achat par l'intermédiaire d'Alma. Si le Produit a déjà été expédié ou remis au Client, il devra le retourner au Vendeur sans délai excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après avoir notifié sa décision de rétractation.

· Le **paiement en deux (2), trois (3) ou quatre (4) fois sans frais** par carte bancaire est disponible avec Alma pour les achats d'un montant compris **entre 50 € et 15 000 €** (participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande comprise), **dans un point de vente sous enseigne « CRESUS », par téléphone et sur le Site.**

Si vous choisissez de « **Réserver un essai en boutique** » et d'acheter le Produit dans un **corner « CRESUS by MATY » d'une bijouterie sous enseigne « MATY »**, le paiement avec Alma n'est disponible qu'**en une (1), trois (3) ou quatre (4) fois sans frais** par carte bancaire pour les achats d'un montant compris **entre 50€ et 4 000€**, sauf en cas d'achat dans le **corner « CRESUS »** de la bijouterie « MATY » située **4 place de l'Opéra, à Paris (75002)**, auquel cas le plafond de paiement est de **10 000€**.

Pour les paiements en plusieurs fois, financements d'une durée inférieure ou égale à 3 mois consentis sous réserve d'acceptation de votre dossier par Alma.

En payant en une, deux, trois ou quatre fois avec Alma, le Client ne paye pas des frais et est débité directement du montant du 1er acompte dès l'acceptation de la facilité de paiement par Alma, les autres prélèvements étant débités ensuite tous les mois à partir de cette date pour les paiements en plusieurs fois.

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.

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**. En cas de rétractation, les frais et intérêts du Client lui seront remboursés, conformément à la réglementation.

· Le **paiement en dix (10) fois ou douze (12) fois avec frais** par carte bancaire est disponible avec Alma pour les achats d'un montant compris **entre 100€ et 15 000 €** (participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande comprise), **dans un point de vente sous enseigne « CRESUS », par téléphone et sur le Site.**

Si vous choisissez de « **Réserver un essai en boutique** » et d'acheter le Produit dans un **corner « CRESUS by MATY » d'une bijouterie sous enseigne « MATY »**, le paiement avec Alma n'est disponible qu'**en dix (10) fois avec frais** par carte bancaire pour les achats d'un montant compris **entre 500€ et 4 000€**, sauf en cas d'achat dans le **corner « CRESUS »** de la bijouterie « MATY » située **4 place de l'Opéra, à Paris (75002)**, auquel cas le plafond de paiement est de **10 000€**.

En payant en dix ou douze fois selon le cas avec Alma, le Client paie des frais et est débité directement du montant du 1er acompte dès l'acceptation de la facilité de paiement par Alma, les autres prélèvements étant débités ensuite tous les mois à partir de cette date.

Un crédit vous engage et doit être remboursé.

Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Le montant est en partie payé par un crédit octroyé par Alma SAS, établissement de paiement et société de financement agréé par "l'ACPR" sous le numéro 17408 - Code CIB.

Le paiement par crédit est disponible pour le règlement des achats des Clients via notre partenaire Alma, l'exécution du paiement est conditionnée par la signature du contrat de crédit proposé par Alma. Le Vendeur accepte par anticipation l'octroi de crédit conclu entre Alma et le Client. Si Alma accepte d'octroyer le crédit au Client, le montant sera payé par crédit.

Dans le cadre du paiement en dix ou douze fois avec Alma, MATY n'est pas intermédiaire en opérations de banque, son intervention se limitant à indiquer à ses Clients (conformément à l'article R.519-2, 2° du Code monétaire et financier) la possibilité de solliciter via un lien hypertexte un crédit auprès d'Alma pour financer leurs achats de Produits s'ils le souhaitent, sans remise de documents autres que publicitaires fournis par Alma.

Conformément à l'article L.312-50 du Code de la consommation, en cas de paiement en plusieurs fois incluant le versement d'un acompte, est fourni au Client un récépissé sur support papier ou tout autre "support durable" valant reçu et comportant la reproduction intégrale des dispositions ci-dessous (articles L.312-52, L.312-53 et L.341-10 du Code de la consommation), ces informations étant rappelées sur "support durable" dans l'email contenant le contrat de crédit envoyé par Alma au Client :

Article L.312-52 : "Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Ou si l'emprunteur a exercé son droit de rétractation dans le délai prévu à l'article L.312-19 (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&idArticle=LEGIARTI000032222021&dateTexte=&categorieLien=cid>).

Toutefois, lorsque l'emprunteur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation du contrat de crédit n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant."

Article L.312-53 : "Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L.312-52, le vendeur ou le prestataire de services rembourse, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix."

Article L.341-10 : "Dans les cas de résolution du contrat de vente ou de prestations de services prévus à l'article L.312-53, à compter du huitième jour suivant la demande de remboursement de toute somme versée d'avance par l'acheteur, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux de l'intérêt légal majoré de moitié."

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).

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** ou sur la page de réclamation du site Alma : <https://help.almapay.com> (<https://help.almapay.com/hc/fr>). Alma s'engage à apporter une réponse dans les 48H (jours ouvrables) ; pour toute question liée à la création du compte Alma, vous pouvez contacter Alma à l'adresse **compliance@getalma.eu**.

Voir article « Médiation » ci-après pour enclencher la médiation avec Alma pour les paiements en plusieurs fois.

- **Modes de paiement non acceptés :**

Les paiements en contre-remboursement ne sont pas acceptés.

Les paiements par chèque et en espèces, 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 bancaire ou postal (hors le Site), ils 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. La commande sera traitée à réception du paiement.

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 5 : LIVRAISON ET RETRAIT

Délais de livraison :

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

· « **UPS** » : livraison sécurisée à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande en 6 à 10 jours* pour les commandes sur le Site ou par téléphone ;

· « **Retrait en boutique** » sous enseigne « CRESUS » ou « MATY » avec corner « CRESUS by MATY » : retrait en 48H ouvrées dans une boutique détenant le Produit, en 6 à 10 jours* dans les autres cas, après validation du règlement total ;

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

La commande sera traitée à réception du paiement. Le délai de validation du paiement et d'expédition de la commande varie en fonction du mode de paiement choisi.

Pour un retrait en point de vente sous enseigne « CRESUS » ou « MATY » avec corner « CRESUS by MATY » et le suivi de votre commande, **veuillez indiquer votre numéro de téléphone portable pour être averti de la livraison.**

Pour plus de sécurité, une pièce d'identité au nom du destinataire de la commande est demandée en cas de retrait en boutique.

Frais de livraison :

· Participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande **offerte pour toutes livraisons en France métropolitaine** ;

· La participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande est **offerte pour une livraison en magasin** sous enseigne « CRESUS » ou dans un corner « CRESUS by MATY » d'une bijouterie sous enseigne « MATY ».

· Participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande **de 50 € pour toute livraison en Zone UE** ;

· Participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande **de 80 € pour toute livraison hors Zone UE** ;

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.

· 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 accéder à votre suivi de commande sur le Site, nous téléphoner au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou nous contacter par « tchat » du lundi au vendredi (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le samedi de 9h à 13h) ou nous envoyer un message via le [formulaire de contact](https://www.cresus.fr/contact) (<https://www.cresus.fr/contact>) ou par email à contact@cresus.fr (<mailto:contact@cresus.fr>).

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) 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 cadre de la lutte contre la fraude, CRESUS 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 légitime.

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), 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.

ARTICLE 6 : DROIT LEGAL DE RETRACTATION 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 Produits livrés séparément, à compter de la date de réception du dernier Produit). 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 Produits).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à CRESUS (B.P. 2222 – 69213 LYON CEDEX 02 ; nous téléphoner au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou par « tchat » du lundi au vendredi (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le samedi de 9h à 13h) ; nous envoyer un message via le [formulaire de contact](https://www.cresus.fr/contact) (<https://www.cresus.fr/contact>), ou par email à contact@cresus.fr (<mailto:contact@cresus.fr>)) **vosre 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** (https://bo.cresus.fr/media/pdf/20251212_Cresus_formulaire_retractation.pdf) pour les Produits vendus par CRESUS, 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 Produit doit ensuite nous être retourné à CRESUS (B.P. 2222 – 69213 LYON CEDEX 02), sans retard excessif et, en tout état de cause, **au plus tard 14 jours après que vous nous aurez 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.

Il est rappelé que, conformément à la réglementation, votre responsabilité n'est engagée qu'en cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

Par exemple, **vous pouvez manipuler le Produit ou l'essayer avec toute la précaution nécessaire pendant la période de rétractation, mais vous ne pouvez pas le porter ni retirer ou décoller la pastille de sécurité de retour inviolable apposée sur le Produit** qui nous permet de nous assurer que le Produit retourné correspond bien au Produit livré et qu'il n'a pas été porté.

De même que **les Produits doivent être retournés en parfait état dans le colis d'origine ou un emballage carton adapté, complets** (notice d'utilisation, écriin d'origine...) **et sans avoir subi de transformation dans un état permettant leur revente.**

Une décote pourra être déduite du prix de reprise dans le cas où le Produit aurait subi une dépréciation après vérification dans nos ateliers.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, **nous vous remboursons tous les paiements** reçus de vous dans les conditions rappelées au présent Article, **y compris les éventuels frais de livraison standard**, 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, la date retenue étant celle du premier de ces faits, sauf en cas de suspicion de fraude légitime. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf accord sur un autre mode de règlement ; ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

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 Produits.

Vous devrez prendre en charge les frais de renvoi du bien dans les cas où il n'est pas prévu que les frais de retour soient remboursés.

Nous vous rembourserons les frais de retour en cas de proposition par CRESUS d'un Produit en remplacement du Produit commandé qui serait indisponible ou en cas de livraison d'un Produit défectueux ou non conforme au Produit commandé au titre des garanties légales.

Le droit légal de rétractation ne s'applique pas à la « e-réservation » (voir article « Commandes »), s'agissant d'un achat en magasin et non d'une vente à distance, les Produits achetés en magasin étant « ni échangés ni repris ».

Dans le cas où le Client choisit de ne pas acheter la montre, les arrhes versées d'avance pour la réservation du Produit lui seront remboursées selon le même mode de règlement, sauf accord pour un autre mode de règlement.

Le droit légal de rétractation ne s'applique pas sur les Produits gravés ou personnalisés réalisés à votre demande.

ARTICLE 7 : GARANTIES LEGALES

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, de 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 pour les contrats de vente de biens (ou de biens comportant des éléments numériques) :

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. 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, 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.

Il est rappelé que si la garantie légale de conformité est de deux ans à compter de la délivrance du Produit comme précisé dans l'encadré légal ci-dessus, la présomption légale de conformité est toutefois limitée à douze mois pour les produits d'occasion (et non de 24 mois comme pour les produits neufs), **les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 12 mois à compter de la délivrance du Produit** (y compris du bien comportant des éléments numériques) **étant présumés exister au moment de la délivrance**, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du Produit ou du défaut invoqué.

De même que le Vendeur peut ne pas procéder à la réparation ou au remplacement du Produit 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).

Pour l'application des garanties légales, vous pouvez nous envoyer un message via le [formulaire de contact](https://www.cresus.fr/contact) (<https://www.cresus.fr/contact>), ou par email à contact@cresus.fr (<mailto:contact@cresus.fr>) ; nous téléphoner au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou nous contacter par « tchat » du lundi au vendredi (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le samedi de 9h à 13h) ou nous écrire à CRESUS – B.P. 2222 – 69213 LYON CEDEX 02.

ARTICLE 8 : SERVICE APRES-VENTE – DROIT DE RETRACTATION SAV

Nous effectuons sur devis toutes les réparations et interventions sur votre Produit :

- Révision complète ou partielle, recommandée tous les 5 ans environ, selon l'utilisation de la montre, afin de garantir son parfait état de fonctionnement ; pour en savoir plus, voir la page « [Entretien et réparation de votre garde-temps](https://www.cresus.fr/prestation-atelier#revisionreparation) » (<https://www.cresus.fr/prestation-atelier#revisionreparation>) ;
- Diagnostic de pannes ;
- Polissage seul boîtier et bracelets ;
- Contrôle de l'étanchéité recommandé tous les ans selon l'usage, indispensable tous les 2 ans ;
- « Quick Service* » (* service rapide) : nos horlogers s'occupent de changer la pile de votre montre à quartz, ou encore de poser un tout nouveau bracelet ;

Le prix d'un service dépend de l'état général de la montre et du modèle, et ne peut être estimé qu'après examen par un horloger.

L'établissement d'un devis impose l'ouverture de votre montre. Ce devis reste estimatif, car après démontage complet, certaines pièces peuvent se révéler défectueuses. Dans ce cas, après l'accord du Client, le coût du devis sera majoré du du prix du remplacement de ces dernières.

Tout devis refusé est facturé 35€ TTC.

Pour chaque intervention réalisée nécessitant l'ouverture de la boîte, la prestation comprend le remplacement des pièces nécessaires au bon fonctionnement du Produit, ainsi que la vérification de l'étanchéité de la pièce avant et après l'intervention.

Nous ne pouvons garantir l'étanchéité d'un produit de la collection « Vintage ». Tout verre remplacé sur une montre « Vintage » sera remplacé par un verre générique qui n'altère en rien le côté esthétique et fonctionnel du Produit.

CRESUS pourra confier tout ou partie de l'intervention à une manufacture ou à un atelier agréé spécialisé. CRESUS demeure pleinement responsable envers le Client de la bonne exécution de la prestation, à l'exclusion des dommages résultant directement de l'ancienneté, de l'usure ou des pièces ou mécanismes déjà défectueux avant la réparation du Produit.

Le Client est informé que, compte tenu de l'ancienneté, de la complexité ou de la fragilité du mécanisme de la montre confiée, certaines opérations (notamment l'ouverture du boîtier) peuvent présenter un risque de détérioration non imputable à une faute de CRESUS ou de l'atelier agréé, malgré le respect des règles de l'art.

Le client reconnaît avoir été informé des risques liés à l'ancienneté/fragilité de la montre. CRESUS décline toute responsabilité pour les dommages résultant de ces risques, sauf en cas de faute prouvée de sa part.

• Délai de traitement et validité du devis :

Le devis est établi entre 10 jours ouvrés et 3 mois à compter de la date de réception du Produit.

La validité du devis est d'un mois à partir de la date d'envoi.

Le délai indiqué peut évoluer selon l'approvisionnement en pièces détachées. Si toutefois un délai supplémentaire devait être nécessaire, le Client en sera informé rapidement.

• **Garanties :**

Les interventions sont garanties de 12 à 24 mois selon les marques. La durée de garantie commerciale sera mentionnée sur le devis selon la marque concernée.

Les dommages ou pertes résultant d'accidents, d'une manipulation ou d'une utilisation inappropriée, d'un problème causé par un manque de soins ou des interventions de tiers non autorisés, ainsi que d'éventuels dommages consécutifs qui y sont dus, l'usure ou l'endommagement de la pile, du bracelet, du boîtier et du verre, des poussoirs et de la couronne ou le défaut d'étanchéité résultant d'un choc ou d'une utilisation non conforme aux instructions fournies, ne sont pas couverts par cette garantie.

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 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.

• **Délai légal de rétractation de 14 jours :**

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 CRESUS (B.P. 2222 – 69213 LYON CEDEX 02 ; nous téléphoner au +33 (0)4 72 32 20 00 (numéro géographique) ou par « tchat » du lundi au vendredi (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le samedi de 9h à 13h) ; nous envoyer un message via le formulaire de contact ou par email à contact@cresus.fr), **vos 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](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045418600) (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045418600), 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. Les frais de renvoi du Produit seront à notre charge.

En cas de rétractation du Client, l'acompte sera remboursé au plus tard 14 jours après la réception de sa décision de se rétracter, selon le même mode de règlement que celui utilisé pour le paiement, sauf accord du Client pour un mode de règlement différent.

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).

.....

Vous devez être propriétaire du Produit confié ou, du moins, être dûment autorisé à nous le confier (CRESUS 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 CRESUS ne doivent pas contrevenir à un droit légitime et ils ne doivent pas porter atteinte à un droit de propriété intellectuelle de CRESUS ou d'un tiers.

ARTICLE 9 : 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 CRESUS (B.P. 2222 – 69213 LYON CEDEX 02, accompagné d'une copie de votre facture avec vos instructions précises.

Les montres doivent être retournées dans leur écrin d'origine avec la notice d'emploi et l'ensemble des documents fournis au Client.

Les frais et risques du transport étant à la charge de l'expéditeur, les Produits 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 les bijoux en métaux précieux et produits assimilés. Pour vos envois en valeur déclarée, nous pouvons vous envoyer gratuitement, sur demande, le matériel nécessaire à la confection de votre colis.

Vous pouvez également déposer votre Produit dans une bijouterie sous enseigne « CRESUS » ou « MATY ».

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 10 : ENVIRONNEMENT

Chaque équipement électrique et électronique mis sur le marché lors de la vente d'un produit neuf 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 si les dimensions de l'équipement ne le permettent pas. 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.

ARTICLE 11 : 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 CRESUS, 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/>).

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 CRESUS, 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 sous enseigne « CRESUS » ou « 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 plusieurs fois (voir [Article 5](#) (<https://www.maty.com/conditions-generales-vente.html#article-5-paiement>)) 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 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 12 : 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 13 : PROPRIETE 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.

