

FAQ CHAT COMMUNAUTAIRE

Comment contacter le Service client :

Si vous n'arrivez pas à répondre au client ou en cas de doute :

1. **Vous pouvez transférer la conversation à un conseiller** (s'il est disponible), en cliquant sur « transférer ce visiteur » (sur la fenêtre de conversation, sur la droite).
2. **Ou lui demander de nous contacter :**
 - par téléphone ?
 - **Pour une commande**, il suffit de nous contacter au **0 892 892 500** (0,40€/min + prix d'appel), du Lundi au Vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 17h.
 - **Pour un suivi de commande, de SAV, ou toute autre demande**, il peut nous joindre au **09 72 72 00 25** (numéro non surtaxé), du Lundi au Vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 17h.

- par mail ?

Il suffit de remplir le formulaire de contact disponible via la page suivante : <https://www.maty.com/contact.html>

Une réponse lui sera faite dans les plus brefs délais selon nos horaires d'ouverture.

- au chat ?

Sur la page « contactez-nous », le visiteur aura la possibilité de choisir entre un conseiller et un expert (Vous 😊).

<https://www.maty.com/contact.html>

S'il ne parvient pas à nous contacter, que faire ?

Lors de certaines périodes phares de l'année (Noël, fête des mères), il arrive que les conseillers aient un grand nombre d'appels et ne puissent pas toujours prendre les communications.

Pas de panique, il suffit demander à être rappeler sur la page <http://rappelez-moi.maty.com/> de préciser les horaires de disponibilités.

Notre Service Client rappellera gratuitement.

SOMMAIRE

Ce sommaire est composé de liens hypertexte.
Cliquer sur le thème ou la question pour y accéder.

1. COMMANDER

- Comment effectuer une commande en ligne ?
- Puis-je commander par téléphone ?
- Puis-je commander par courrier ?
- Comment utiliser mon code promotionnel ?
- Puis-je passer commande même si je ne réside pas en France métropolitaine ?
- J'ai reçu un petit catalogue de réductions, comment puis-en bénéficier ?
- Puis-je annuler ou modifier ma commande après validation ?
- Je n'ai pas reçu de confirmation pour ma commande, pourquoi ?

2. LIVRAISON

- Quels sont les différents modes ?
- Puis-je demander une livraison contre signature ?
- A partir de quel montant ma livraison est-elle offerte ?
- Puis-je faire livrer ma commande à un tiers ou à une autre adresse (mon lieu de travail) ?
- Une autre personne peut-elle récupérer ma commande à ma place ?
- J'ai reçu mon colis détérioré, que dois-je faire ?
- Comment demander une livraison en bijouterie ?
- Est-ce qu'une livraison peut être effectuée en dehors de la France ?

3. Nos bijoux

- Où sont fabriquées vos alliances ?
- D'où proviennent les pierres ?
- Puis-je faire graver un bijou ?
- Comment entretenir un bijou ?
- Comment faire si je ne trouve pas un bijou de la collection ?
- J'ai un bracelet de marque connu, est ce que vos charm's sont compatibles ?
- Qu'est-ce que l'Outlet ? Pourquoi les prix sont-ils si attractifs ?

4. Paiements

- Quels sont les différents modes de paiement possibles ?
- Comment payer avec Paypal ?
- Comment payer en ligne en toute sécurité ?

- On me demande un code lors de la validation de mon paiement, comment l'obtenir ?
- Comment utiliser ma carte cadeau ?
- J'ai un avoir. Comment l'utiliser ?

5. Facilités de paiement

- Comment payer en 3x sans frais ?
- Comment payer en N fois ?
- Comment demander la carte 4 étoiles ?

A l'étape 4 « paiement », cliquer sur l'onglet 4 étoiles.

Choisir « je n'ai pas encore la carte 4 étoiles » et suivre les indications.

6. Suivi de ma commande

- Comment suivre l'évolution de ma commande ?

7. Mon compte

- Comment modifier mes informations personnelles ?
- J'ai perdu mon mot de passe, comment faire pour le récupérer ?
- J'ai changé d'adresse mail et je n'arrive plus à me connecter ?
- Je souhaite avoir accès à mes dernières commandes, comment faire ?
- Je souhaite consulter mes retours en cours, comment faire ?
- Je souhaite réimprimer ma facture car je l'ai perdue, comment dois-je faire ?
- Je n'ai plus le certificat de garantie, comment le récupérer ?

8. Services

- Comment faire réaliser le bijou de mes rêves ?
- Comment réserver un bijou en bijouterie ?
- Comment connaître mon tour de doigt ?
- Comment faire si je veux revendre mon bijou en Or, ou en Argent ?
- Comment recevoir votre catalogue ?

9. SAV

- Quel est le délai pour retourner mon bijou ?
- Dans quel cas puis je renvoyer ma commande ?
- Comment est-ce que je fais si je veux vous retourner mon bijou ?
- J'ai un problème avec mon bijou, que dois-je faire ?
- J'ai reçu un bijou qui ne correspond pas à celui que j'ai commandé, que dois-je faire ?
- Il manque un bijou dans mon colis, que dois-je faire ?
- Comment est-on remboursé ?
- Puis-je envoyer un bijou, que je n'ai pas acheté chez MATY, pour réparation ?
- Puis-je envoyer un bijou MATY qui n'est plus sous garantie ?

10. Garantie

- Combien de temps est valable la garantie ?
- Comment faire fonctionner la garantie ?
- Quelles sont les conditions de garantie ?
- Je ne retrouve plus mon certificat de garantie, que faire ?

11. Nos bijouteries

- Comment trouver la bijouterie la plus proche de chez moi ?

12. Newsletter

- Comment s'inscrire à votre newsletter ?
- Comment se désinscrire de votre newsletter ?

13. Réseaux sociaux

- Comment vous suivre sur Facebook ?
- Comment vous suivre sur Twitter ?
- Comment vous suivre sur Instagram ?
- Comment vous suivre sur Pinterest ?
- Comment vous suivre sur Google + ?
- Comment vous suivre sur Youtube ?

1. COMMANDER

○ Comment effectuer une commande en ligne ?

Pour effectuer une commande en ligne, sélectionnez le ou les bijoux, et ajoutez-les au panier et le valider.
Se connecter et choisir une adresse de livraison.
Choisir le mode de paiement et valider.

○ Puis-je commander par téléphone ?

Oui, au 08 92 89 25 00* du lundi au vendredi, de 8h à 19h ainsi que le samedi de 9h à 17h.

* (Service 0,40€/min + prix d'un appel).

○ Puis-je commander par courrier ?

Envoyer le bon de commande MATY, généralement présent dans les dernières pages du catalogue, ou dans les courriers MATY, le remplir et l'envoyer à l'adresse suivante :

MATY
Boulevard Kennedy
25040 Besançon Cedex 9

○ Comment utiliser mon code promotionnel ?

Si le client a reçu un code promotion par e-mail, par courrier MATY ou par SMS.

Il pourra l'utiliser durant sa période de validité, peu importe le biais :

- Sur le site en tapant le code promotion dans le panier
- En envoyant son bon de commande par courrier
- En bijouterie en présentant l'offre

○ Puis-je passer commande même si je ne réside pas en France métropolitaine ?

Il est possible de passer commande même si le client réside dans les DOM-TOM ou à l'étranger* !

Les frais de port seront facturés 20€ et des taxes peuvent être facturées à réception du colis.

Ces taxes dépendent du pays sont à la charge du destinataire.

*UE, Canada, USA, Australie (pour les autres questionner les conseillers)

○ J'ai reçu un petit catalogue de réductions, comment puis-en bénéficier ?

Pour bénéficier des prix du petit catalogue, il suffit de reprendre le code promotion situé sur le bon de commande et de l'inscrire dans le panier.

○ Puis-je annuler ou modifier ma commande après validation ?

Il est possible d'annuler ou de modifier une commande après validation (pendant l'ouverture du centre de relation clients) :

- **Avant 11h30 pour les commandes passées le jour même.**
- **Jusqu'à 18h30 pour une commande passées après-midi.**

Il faudra impérativement nous appeler au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur)

- **Je n'ai pas reçu de confirmation pour ma commande, pourquoi ?**

Dans un premier temps, demandez à vérifier dans les courriers indésirables.

Si ce n'est pas, le client devra nous contactez au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur) ou par e-mail pour vérifier que la commande a bien été prise en compte.

2. LIVRAISON

- **Quels sont les différents modes ?**

Colissimo, Chronopost, point retrait So Colissimo, Mondial Relay, UPS (au-delà de 5000€ d'achats), livraison en bijouterie MATY.

<http://www.maty.com/services/livraison.html>

- **Puis-je demander une livraison contre signature ?**

Uniquement en passant commande par téléphone au 08 92 89 25 00* du lundi au vendredi, de 8h à 19h ainsi que le samedi de 9h à 17h.

* Service 0,40€/min + prix d'un appel.

- **A partir de quel montant ma livraison est-elle offerte ?**

Sur maty.com et hors opérations promotionnelles, la livraison est offerte **à partir de 75€ d'achats.**

- **Puis-je faire livrer ma commande à un tiers ou à une autre adresse (mon lieu de travail) ?**

Il lui faudra cliquer (à l'étape 3 « livraison ») sur « **livraison à une autre adresse** ».

Le client a la possibilité d'indiquer occasionnellement une autre adresse de son choix :

- au travail
- au domicile d'un proche ou d'un ami.

Si c'est pour **un cadeau et qu'il ne souhaite pas joindre la facture au colis**, une question lui est posée après avoir confirmé l'adresse :



➔ **Répondre oui**

- **Une autre personne peut-elle récupérer ma commande à ma place ?**

Pour une livraison en bijouterie, ou en point relais, il faut que la personne qui commande soit celle qui aille chercher son colis avec sa carte d'identité.

- **J'ai reçu mon colis détérioré, que dois-je faire ?**

➔ **Contactez le service client**

- **Comment demander une livraison en bijouterie ?**

Dans ce cas, la livraison sera offerte.

Choisir l'option « retrait en bijouterie » (dans à l'étape 3 « livraison »), indiquer celle souhaitée.

Procéder au règlement.

Le délai de livraison est indiqué dans le panier, ainsi qu'à l'étape 3.

- **Est-ce qu'une livraison peut être effectuée en dehors de la France ?**

Il est possible de passer commande même si le client réside dans les DOM-TOM ou à l'étranger* !

Les frais de port seront facturés 20€ et des taxes peuvent être facturées à réception du colis.

Ces taxes dépendent du pays sont à la charge du destinataire.

**UE, Canada, USA, Australie (pour les autres, questionner les conseillers)*

3. Nos bijoux

- **Où sont fabriquées vos alliances ?**

Elles sont 100% made in France.

- **D'où proviennent les pierres ?**

Thaïlande, Australie, Brésil... Chez MATY, nos pierres proviennent du monde entier.

Pour tout savoir sur les gisements et l'expertise de nos gemmologues, c'est par ici :

<http://www.maty.com/guide-matieres/pierres-precieuses.html>

- **Puis-je faire graver un bijou ?**

En cliquant sur la photo du bijou vous accédez à son descriptif.

Lorsqu'il est personnalisable, vous voyez la mention :

- "Je souhaite une gravure recto (face, extérieur)"
Et/ou
- "Je souhaite une gravure verso (revers, dos)".

En cas d'absence, le bijou ne peut pas être gravé.

Pour découvrir toute la sélection de bijoux personnalisables, c'est par ici :

<http://www.maty.com/bijou-personnalise-gravure.html>

- **Comment entretenir un bijou ?**

Pour protéger et entretenir les bijoux MATY, ils peuvent se procurer des kits de nettoyage et d'entretien :

<http://www.maty.com/autres-bijoux-accessoires-femme/produits-entretien.html>

Ils peuvent également faire appel aux professionnels de notre Service Après-Vente pour la réparation des bijoux et montres de toutes marques.

- **Comment faire si je ne trouve pas un bijou de la collection ?**

- questionner et guider le client (par exemple : que recherchez-vous ? Pour homme ? Pour femme ? En or, en argent ? Etc...)

Et/ou

- envoyer un lien avec une sélection de bijoux, ou, un lien du bijou souhaité.

- **J'ai un bracelet de marque connu, est ce que vos charm's sont compatibles ?**

Les bijoux présentés dans la rubrique Charm's MATY sont compatibles avec les bracelets d'autres marques.

<http://www.maty.com/tous-les-charms-maty.html>

- **Qu'est-ce que l'Outlet ? Pourquoi les prix sont-ils si attractifs ?**

Ce sont des bijoux d'anciennes collections MATY à des prix exceptionnels !

Un large choix de modèles à partir de -40%, dont les quantités sont limitées !

<http://www.maty.com/maty-outlet-bijoux-pas-cher-bijoux-discount.html>

4. Paiements

- **Quels sont les différents modes de paiement possibles ?**

Carte bancaire, PayPal, carte ou chèque cadeau MATY, carte cadeau « Spirit of cadeau » etc.

Pour en savoir plus, c'est par ici : <http://www.maty.com/services/paiement-securise.html>

- **Comment payer avec Paypal ?**

Il est possible de payer avec PayPal, si le client est titulaire d'un compte.

Il suffit de choisir ce mode de règlement et de suivre les indications.

- **Comment payer en ligne en toute sécurité ?**

Toutes les transactions sont sécurisées par le système de paiement Ogone (www.ogone.com).

<http://www.maty.com/services/paiement-securise.html>

- **On me demande un code lors de la validation de mon paiement, comment l'obtenir ?**

Il est envoyé par la banque du client sur son portable, il dispose d'environ 5min pour le renseigner.

S'il ne le reçoit pas, il faut vérifier le numéro de téléphone portable indiqué et se rapprocher de sa banque s'il est erroné ou pour tout autre cas.

- **Comment utiliser un chèque cadeau Maty ?**

A l'étape 4 « Paiement », cliquez sur « **Je souhaite utiliser un bon parrainage ou un chèque cadeau MATY** ».

Une fenêtre s'ouvre, il ne restera plus qu'à renseigner les 8 ou 9 chiffres figurant sur le chèque.

- Si le montant du chèque est supérieur au montant de la commande :

La différence reste en avoir (au crédit du compte client) et sera à déduire par téléphone ou par courrier lors de la prochaine commande.

- Si le montant du chèque est inférieur au montant de commande :

Le client pourra compléter la différence par un autre mode de paiement.

Les chèques cadeaux sont valables un an à compter de leurs dates d'émission et sont cumulables entre eux (pour un même achat) et avec une remise ou un autre avantage.

Ils sont utilisables une seule fois et ne constituent pas une valeur monétaire. Ils ne sont donc ni remboursables ni échangeables en tout ou partie, y compris en cas de perte ou de vol et ils ne peuvent être revendus en contrepartie de leurs valeurs.

- **Comment utiliser ma carte cadeau ?**

A l'étape 4 « Paiement », à coté de « Carte Cadeau MATY », cliquez sur « J'utilise ma carte ».

Une fenêtre s'ouvre, il ne reste plus qu'à renseigner le numéro de la carte, le code et le montant à utiliser.

- **J'ai un avoir. Comment l'utiliser ?**

Ce mode de paiement n'est pas proposé sur le site MATY.com.

Le client devra passer sa commande par courrier ou par téléphone au 09 72 72 00 25 (n° non surtaxé).

5. Facilités de paiement

- **Comment payer en 3x sans frais ?**

Avec la carte 4 étoiles, si le montant de commande est supérieur à 45€.

Par carte bancaire si le montant de commande est supérieur à 120€.

Toutefois, dans ce cas, il est impératif que la validité de la carte couvre les 3 échéances prévues.

- **Comment payer en N fois ?**

Soit avec 1euro.com soit avec la carte 4 étoiles

Voici le lien pour les facilités de paiement : <http://www.maty.com/services/facilites-paiement.html>

- **Comment demander la carte 4 étoiles ?**

A l'étape 4 « paiement », cliquer sur l'onglet 4étoiles.

Choisir « je n'ai pas encore la carte 4 étoiles » et suivre les indications.

6. Suivi de ma commande

- **Comment suivre l'évolution de ma commande ?**

Pour suivre sa commande, le client devra se connecter à son espace client.

Cliquez sur « suivre mes commandes » et sur « Voir le détail ».

L'état de sa commande y figure et il pourra ainsi visualiser les différentes étapes de son traitement.

Si sa commande est expédiée par colissimo ou Mondial Relay, il aura un lien pour suivre son colis.

7. Mon compte

- **Comment modifier mes informations personnelles ?**

Le client doit se connecter à son espace client.

Cliquer sur « accéder à mon compte » / « Mes informations ».

Mettre à jour et cliquer sur « enregistrer mes modifications ».

- **J'ai perdu mon mot de passe, comment faire pour le récupérer ?**

Cliquer sur le lien « mot de passe oublié ? » sur la page de connexion.

Une fenêtre s'ouvre, le client indique l'adresse mail qu'il nous a communiqué.

Un mail lui sera envoyé pour réinitialiser le mot de passe.

- **J'ai changé d'adresse mail et je n'arrive plus à me connecter ?**

S'il souhaite changer l'adresse mail de connexion, il doit déjà se connecter avec son ancienne adresse et son mot de passe.

Ensuite suivre la procédure « comment modifier mes informations personnelles » (ci-dessus) et faire la modification.

Si le client n'a plus accès à sa messagerie (et ne peut donc pas faire la procédure « mot de passe oublié »),

→ **Contactez le Service Client.**

- **Je souhaite avoir accès à mes dernières commandes, comment faire ?**

Se connecter à l'espace client et cliquer sur l'onglet « suivre mes commandes ».

Il pourra ainsi suivre ses commandes en cours de traitement, et visualiser ses dernières commandes passées.

- **Je souhaite consulter mes retours en cours, comment faire ?**

Se connecter à son espace client et cliquer sur l'onglet « suivre mes commandes ».

Il pourra ainsi suivre ses retours

- **Je souhaite réimprimer ma facture car je l'ai perdue, comment dois-je faire ?**

Pour les commandes récentes, se connecter à l'espace client et cliquer sur l'onglet « suivre mes commandes ».

Cliquez sur voir le détail de la commande concernée.

Il pourra télécharger un duplicata de sa facture.

Pour les commandes plus anciennes ou non accessibles :

→ **Contactez le service client**

- **Je n'ai plus le certificat de garantie, comment le récupérer ?**

Pour toute commande de moins de 3 ans, le certificat de garantie est disponible sur le site pour tout bijou MATY (sauf pour les montres de marque, c'est un tampon sur la notice fournie).

Le client qui l'a perdu peut le télécharger en se connectant sur son compte, dans la rubrique « suivre mes commandes », et ensuite « voir le détail ».

8. Services

- **Comment faire réaliser le bijou de mes rêves ?**

Le client doit transmettre sa demande par mail au service Créations Spéciales en cliquant sur le lien suivant :

→ <https://www.maty.com/demande-creation-speciale.html>

Les créations ne peuvent être réalisées qu'en argent et or.

Une réponse par mail, dans les 10 ou 15 jours, sous forme de devis gratuit et sans engagement.

- **Comment réserver un bijou en bijouterie ?**

La réservation est différente de la livraison en bijouterie.

Le client qui réserve règlera directement sur place.

Pour une livraison en bijouterie, il règle sur le site.

Pour réserver le bijou, sélectionner celui-ci et près du descriptif (sous le prix), cliquer sur « Réserver en bijouterie ». Choisir ensuite la bijouterie souhaitée.

Un message précise l'heure et la date de mise à disposition.

Pour information, si le bijou est en stock dans cette bijouterie et que la demande est effectuée dans les horaires d'ouverture de celle-ci, le délai de mise à disposition du bijou est d'environ une heure après la demande.

Si le bijou n'est pas disponible, un délai sera indiqué au client sur le site.

Un mail de confirmation lui sera envoyé rappelant ces informations.

- **Comment connaître mon tour de doigt ?**

Nous proposons à nos clients de télécharger un **baguier papier** à imprimer ou d'utiliser une **application baguier**.

Voici le lien : <http://www.maty.com/baguier-virtuel-maty.html>

Il est possible d'envoyer gratuitement un **baguier plastique** (avec anneaux détachables) par courrier.

Il suffit qu'il fasse une demande par mail ici : <https://www.maty.com/contact.html>

- **Comment faire si je veux revendre mon bijou en Or, ou en Argent ?**

Le client peut déposer ses bijoux en bijouterie Maty, ils pourront lui faire une proposition de rachat de métaux précieux sur place.

S'il n'a pas de bijouterie près de chez lui, il peut demander l'envoi d'un kit, en cliquant ici :

<https://www.maty.com/informations-rachat-or.html>

Dès réception, une estimation sera réalisée gratuitement pour la reprise de ses bijoux.

Nous proposons deux moyens de paiement : chèque bancaire ou chèques cadeaux

Si notre offre de reprise ne lui convient pas, nous lui restituerons ses bijoux à nos frais.

- **Comment recevoir votre catalogue ?**

Pour recevoir gratuitement le catalogue MATY, le client doit cliquer sur ce lien : <http://www.maty.com/demande-de-catalogue.html> ou contacter le service client.

Son catalogue lui sera envoyé les 15 jours.

9. SAV

❖ Retour dans les 30 jours suivant la réception du bijou pour échange ou remboursement :

○ Quel est le délai pour retourner mon bijou ?

Le client dispose de 30 jours de délai (et 45 jours pour les porteurs de la carte 4 étoiles MATY) à compter de la réception de son bijou pour nous le retourner à l'état neuf, s'il ne lui convient pas (**sauf bijoux gravés**).

○ Dans quel cas puis je renvoyer ma commande ?

Dans le cadre de la garantie Satisfait ou remboursé ou du délai légal de rétractation, il est possible de :

- échanger un bijou contre le même modèle mais dans une taille différente
- échanger un bijou contre un modèle différent
- retourner définitivement un ou plusieurs bijoux et demander un avoir ou un remboursement

Il suffit de remplir le bon d'échange et de retour (disponible dans le détail de la facture) avec les instructions, et nous traiterons la demande (après réception des bijoux) dans les plus brefs délais.

<http://www.maty.com/services/retour-facile.html>

○ Comment est-ce que je fais si je veux vous retourner mon bijou ?

Le client doit :

- I. Se connecter à son espace client, « Mon compte » / « Suivre mes commandes » / « Voir le détail » de la commande concernée.
- II. Télécharger et imprimer le **bon d'échange ou de retour** (à compléter de ses instructions) et à l'**étiquette prépayée** pour le retour gratuit. S'il n'a pas d'imprimante, invitez le à nous contacter au 09 72 72 00 25 (numéro non surtaxé, prix selon opérateur) ou par email.
- III. Préparer le colis pour le retour, chaque bijou doit être à l'état neuf et protégé dans son emballage d'origine (écrin).
- IV. Mettre le(s) bijou(x) dans le **colis d'origine MATY** ou dans un **emballage carton adapté** (ne pas utiliser d'enveloppe en papier) accompagnés de leurs certificats de garantie.
- V. Glisser le **bon d'échange ou de retour** dans le colis.
- VI. Coller le **bordereau de transport** sur le colis.
- VII. **Choisir ensuite le lieu** où vous voulez déposer le colis : dans un bureau de poste, chez un commerçant du réseau So Colissimo ou Mondial Relay

○ J'ai un problème avec mon bijou, que dois-je faire ?

→ **Contactez le service client**

○ J'ai reçu un bijou qui ne correspond pas à celui que j'ai commandé, que dois-je faire ?

→ **Contactez le service client**

○ Il manque un bijou dans mon colis, que dois-je faire ?

→ Contacter le service client

○ Comment est-on remboursé ?

Le client **demande** le remboursement avec son retour.

Si le bijou nous est retourné dans le délai d'un mois après réception :

- Dans le cas d'un règlement par Carte Bancaire il sera fait sous forme de virement, et dans le délai moyen de 2 jours ouvrés (cela dépend des banques).
Pour un règlement en 3 fois sans frais par Carte Bancaire, **questionner le Service Client.**
- Dans le cas d'un règlement par carte 4 étoiles ou 1euro.com, il sera fait directement auprès de Cofidis et apparait sur le prochain relevé de compte.
- Dans le cas d'un règlement par PayPal, ou chèque, il sera fait par lettre- chèque
Pour un chèque encaissable dans 3 mois, **questionnez le Service Client.**

❖ Réparation d'un bijou

○ Puis-je envoyer un bijou, que je n'ai pas acheté chez MATY, pour réparation ?

En tant qu'expert bijoutier, nous prenons en charge l'entretien et la réparation des bijoux et montres de toutes marques.

Un devis gratuit et sans engagement sera adressé. En cas de refus, nous le retournerons gratuitement.

○ Puis-je envoyer un bijou MATY qui n'est plus sous garantie ?

Bien sûr, dans ce cas à réception, nous adressons un devis gratuit et sans engagement précisant le délai et le coût de réparation. En cas de refus, nous le retournerons gratuitement.

10. Garantie

<http://www.maty.com/services/qualite-garantie.html>

○ **Combien de temps est valable la garantie ?**

La garantie commerciale qui accompagne tous les bijoux et montres des marques MATY, Easycolor, Stay Original et All Blacks s'étend sur une période de 2 ans à compter de la date d'achat.

Elle est attestée par un certificat d'authenticité et de garantie remis lors de l'achat du bijou.

Pour les montres de marque, le délai est identique et certifié par le tampon dans la notice.

○ **Comment faire fonctionner la garantie ?**

En cas de problème avec un bijou durant la période de garantie, il suffit de nous le retourner accompagné de son certificat de garantie (ou une copie de la facture).

Si la réparation entre dans le cadre de la garantie, nous intervenons gratuitement.

Pour les montres de marques, la notice d'utilisation tamponnée sera demandée pour la faire valoir.

○ **Quelles sont les conditions de garantie ?**

La garantie est valable dans le cadre d'une utilisation normale du produit.

Sont exclus : l'usure et le vieillissement, et toute utilisation non conforme.

Ne sont pas considérés comme utilisation normale :

- les pertes ou casses résultant d'une circonstance accidentelle
- le défaut d'étanchéité résultant d'un choc
- une utilisation non conforme aux instructions fournies dans la notice des montres.

○ **Je ne retrouve plus mon certificat de garantie, que faire ?**

Dans ce cas, il joint une copie de la facture (qu'il peut retrouver sur son compte client si elle est récente) ou un courrier avec la date d'achat approximative afin de faire des recherches.

11. Nos bijouteries

- **Comment trouver la bijouterie la plus proche de chez moi ?**

Il suffit d'inviter le client à cliquer sur « Trouver la bijouterie la plus proche » (tout en haut sur le site) ou lui donner le lien :

<http://www.maty.com/bijouteries.html> et ensuite spécifiez le département, la ville ou le code postal.

Les horaires d'ouvertures et les coordonnées téléphoniques sont renseignées.

12. Newsletter

- **Comment s'inscrire à votre newsletter ?**

Pour s'inscrire à la newsletter MATY et suivre toute l'actualité et les derniers bons plans de la marque, le client doit saisir son adresse mail et cliquer sur GO situé sur le bas de la page d'accueil du site.



INSCRIVEZ-VOUS À LA
Newsletter
Profitez d'avantages et de nouveautés en avant-première !

Saisissez votre adresse email

GO !

- **Comment se désinscrire de votre newsletter ?**

Cliquer sur le lien « me désabonner » en bas d'une de nos newsletters. La désinscription sera traitée automatiquement et dans les plus brefs délais.

13. Réseaux sociaux

- **Comment vous suivre sur Facebook ?**

Pour nous suivre toutes les actualités et bons plans de la marque sur Facebook, c'est par ici :

<https://www.facebook.com/MATY.bijoutier>

- **Comment vous suivre sur Twitter ?**

Pour nous suivre toutes les actualités et bons plans de la marque sur Twitter, c'est par ici :

<https://twitter.com/MatyBijoutier>

- **Comment vous suivre sur Instagram ?**

Pour découvrir toutes les dernières tendances et les coulisses MATY sur Instagram, c'est par ici :

https://instagram.com/maty_officiel/

- **Comment vous suivre sur Pinterest ?**

Pour découvrir toutes les dernières tendances et l'univers de la marque sur Pinterest, c'est par ici :

<https://www.pinterest.com/matybijoutier/>

- **Comment vous suivre sur Google + ?**

Pour nous suivre toutes les actualités et bons plans de la marque sur Google +, c'est par ici :

<https://plus.google.com/+Maty/>

- **Comment vous suivre sur Youtube ?**

Pour voir ou revoir toutes nos plus belles vidéos de bijoux sur Youtube, c'est par ici :

<https://www.youtube.com/user/MatyBijoutier>