SASU M&M — LED, PILES ET BATTERIES

POLITIQUE DE RETOURS, REPRISES ET SAV – 2026

Applicable aux ventes Professionnelles (B2B) et Particuliers (B2C) | SASU M&M – 27 rue des alambics, 17520 Jarnac-Champagne

La présente politique de retours définit les conditions et modalités applicables aux retours, reprises commerciales, rétractations et demandes de Service Après-Vente (SAV) pour l'ensemble des produits (LED, piles et batteries) commercialisés par la SASU M&M. Les règles applicables varient selon la qualité de l'acheteur : client professionnel (Volet 1) ou client consommateur particulier (Volet 2).

VOLET 1 — CLIENTS PROFESSIONNELS (B2B)

1.1. Procédure d'accord de retour préalable (obligatoire)

Aucun retour de marchandise (reprise commerciale ou SAV) ne sera accepté dans nos locaux sans l'obtention d'un accord de retour préalable écrit de la SASU M&M. La demande doit être adressée par e-mail à **contact@mm-energie.fr** en mentionnant obligatoirement le numéro de facture ou de bon de livraison, les références concernées, les quantités et le motif précis du retour.

1.2. Avaries et manquants à la livraison

Conformément à l'article III des Conditions Générales de Vente, les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Il appartient au client de vérifier l'état des colis à leur arrivée en présence du transporteur et de porter des réserves précises sur le récépissé de transport. Toute réclamation doit être notifiée à la SASU M&M dans un délai impératif de **48 heures** suivant la réception ; passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

1.3. Reprises commerciales (hors défaut / erreur de commande)

Les reprises commerciales ne sont accordées qu'à titre exceptionnel, après validation préalable de la SASU M&M, sous réserve du respect cumulatif des conditions suivantes :

- **Délai maximal de renvoi :** les marchandises doivent être expédiées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés suivant la date de livraison.
- **État et justificatif :** produits strictement neufs, complets, non utilisés et accompagnés d'une copie du bon de livraison.
- **Frais de transport :** retour effectué franco de port et d'emballage (intégralement à la charge du client) jusqu'aux locaux de la SASU M&M.

Barème d'abattement applicable au remboursement des reprises B2B :

Situation / État du retour	Délai d'expédition	Abattement appliqué sur le prix initial
Erreur de commande — Produit intact dans son emballage d'origine non détérioré	≤ 15 jours ouvrés	**15 % d'abattement (Remboursement à 85 %)**
Produit retourné nécessitant une remise en conditionnement (emballage abîmé / reconditionnement)	≤ 15 jours ouvrés	**30 % d'abattement (Remboursement à 70 %)**
Envoi effectué hors délai (après 15 jours ouvrés suivant la livraison)	> 15 jours ouvrés	**100 % d'abattement (Aucun remboursement / reprise refusée)**

1.4. Service Après-Vente (SAV — panne ou dysfonctionnement)

Après accord préalable par e-mail à contact@mm-energie.fr, le retour du produit défectueux s'effectue à la charge du client jusqu'aux locaux de la SASU M&M. Dès réception et diagnostic technique, la SASU M&M procède par ordre de priorité à :

- **1. La remise en état** du produit défectueux ;
- **2. Un échange standard** avec réexpédition franco de port au destinataire ;
- **3. L'établissement d'un avoir** si le produit s'avère irréparable et indisponible.

1.5. Délai de traitement en entrepôt

À compter de la réception effective des marchandises dans nos locaux, le contrôle qualité, le diagnostic SAV, l'émission du remboursement (après application du barème d'abattement le cas échéant), l'établissement d'un avoir ou la réexpédition sont traités sous un délai indicatif de **10 jours ouvrés**.

VOLET 2 — CLIENTS PARTICULIERS CONSOMMATEURS (B2C)

2.1. Droit de rétractation légal (ventes à distance)

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier achetant à distance dispose d'un délai légal de **14 jours calendaires** à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que les frais directs de renvoi.

- **Notification :** le client informe la SASU M&M de sa décision avant l'expiration du délai de 14 jours par e-mail à contact@mm-energie.fr ou par courrier postal (formulaire type de rétractation annexé aux CGV).
- **Renvoi des produits :** le client dispose de 14 jours calendaires à compter de la communication de sa décision pour renvoyer les produits complets, en parfait état, dans leur emballage d'origine à : SASU M&M – 27 rue des alambics, 17520 Jarnac-Champagne.
- **Frais de retour :** les frais directs de renvoi demeurent à la charge du client particulier.
- **Remboursement :** la SASU M&M rembourse la totalité des sommes versées (y compris les frais de livraison initiaux au tarif standard) dans un délai maximum de 14 jours à compter de la récupération des biens ou de la preuve d'expédition. La responsabilité du client peut être engagée en cas de dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

2.2. Garanties légales (SAV Particuliers)

Indépendamment de toute garantie commerciale, les produits vendus aux consommateurs bénéficient de la **garantie légale de conformité de 2 ans** (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la **garantie contre les vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil). En cas de défaut de conformité avéré, le client contacte contact@mm-energie.fr afin d'obtenir une étiquette ou les modalités de retour sans frais, en vue de la réparation, du remplacement ou, à défaut, du remboursement du produit.

VOLET 3 — CONSIGNES DE SÉCURITÉ ET D'EMBALLAGE (LED, PILES & BATTERIES ET AUTRES PRODUITS)

RÈGLES IMPÉRATIVES DE SÉCURITÉ POUR LE TRANSPORT DE PILES, BATTERIES, LED ET AUTRES PRODUITS

• Isolation des bornes : les pôles et connecteurs des piles et batteries doivent être impérativement protégés contre tout court-circuit (capuchons isolants, ruban adhésif non conducteur ou emballage individuel) avant mise en carton.

• Batteries endommagées interdites d'envoi standard : toute batterie présentant un gonflement, une fuite, un choc mécanique important, une déformation ou une odeur suspecte ne doit JAMAIS être expédiée par messagerie ou voie postale classique sans autorisation et protocole spécifique préalable de SASU M&M.

• Protection antichoc des produits LED : les luminaires, dalles, réglettes et composants LED doivent être calés avec soin dans un carton rigide adapté afin d'éviter toute casse durant le transport. Il en sera de même pour tout autre produit.