

Politique de Retour et Remboursement

Conditions de Retour - FATAPLUS

Dernière mise à jour : 09/01/2025

Politique de Retour et Remboursement - FATAPLUS

Dernière mise à jour : 09/01/2025

1. Objet

La présente politique définit les conditions de retour, d'échange et de remboursement des produits et services vendus sur la plateforme FATAPLUS. Cette politique s'applique à tous les achats effectués via notre marketplace agricole.

2. Scope d'Application

Cette politique couvre :

- **Produits physiques** : semences, outils agricoles, équipements, produits récoltés
- **Services numériques** : formations, consultations, abonnements premium
- **Prestations de services** : livraisons, installations, maintenance
- **Contenus numériques** : guides, modules d'apprentissage, certifications

3. Produits Physiques Agricoles

3.1 Délais de Retour

- **Semences et plants** : 7 jours après réception (avant plantation)

- **Outils et équipements** : 14 jours après réception
- **Produits récoltés** : 48 heures après réception (denrées périssables)
- **Équipements électroniques** : 30 jours après réception

3.2 Conditions de Retour

Les produits doivent être :

- Dans leur emballage d'origine
- Non utilisés et en parfait état
- Accompagnés de la facture d'achat
- Retournés avec tous les accessoires fournis

3.3 Exceptions pour Produits Agricoles

Non remboursables :

- Semences plantées ou endommagées
- Produits frais après 48h
- Plants après plantation
- Produits sur mesure ou personnalisés
- Animaux vivants (sauf défaut majeur)

4. Services Numériques et Formations

4.1 Formations et Cours

- **Remboursement intégral** : 7 jours après achat (si non commencé)
- **Remboursement partiel** : Jusqu'à 25% de progression du cours
- **Aucun remboursement** : Au-delà de 25% de progression

4.2 Abonnements Premium

- **Annulation** : Possible à tout moment
- **Remboursement** : Prorata du temps non utilisé

- **Renouvellement** : Annulation avant échéance automatique

4.3 Consultations et Services

- **Annulation gratuite** : Jusqu'à 24h avant le rendez-vous
- **Remboursement partiel** : 50% si annulation entre 12-24h
- **Aucun remboursement** : Annulation moins de 12h avant

5. Procédure de Retour

5.1 Demande de Retour

1. **Connexion** à votre compte FATAPLUS
2. **Accès** à "Mes commandes"
3. **Sélection** du produit à retourner
4. **Motif** de retour (obligatoire)
5. **Soumission** de la demande

5.2 Validation et Instructions

- **Délai de réponse** : 48 heures ouvrables
- **Instructions d'expédition** : Fournies par email
- **Étiquette de retour** : Générée automatiquement
- **Suivi** : Numéro de suivi fourni

5.3 Inspection et Traitement

- **Réception** : Vérification de l'état du produit
- **Validation** : Conformité aux conditions de retour
- **Traitement** : Remboursement ou échange
- **Notification** : Information par email

6. Modalités de Remboursement

6.1 Délais de Remboursement

- **Produits physiques** : 5-7 jours ouvrables après réception du retour
- **Services numériques** : 2-3 jours ouvrables
- **Paielements mobile money** : 24-48 heures
- **Virements bancaires** : 3-5 jours ouvrables

6.2 Méthodes de Remboursement

- **Compte FATAPLUS** : Crédit immédiat pour futurs achats
- **Mobile Money** : MVola, Orange Money, Airtel Money
- **Virement bancaire** : Comptes bancaires malgaches
- **Chèque** : Pour montants importants (sur demande)

6.3 Frais de Retour

- **Défaut du vendeur** : Frais pris en charge par FATAPLUS
- **Changement d'avis** : Frais à la charge de l'acheteur
- **Produit non conforme** : Remboursement total + frais de retour
- **Livraison premium** : Frais partagés selon les cas

7. Échanges et Remplacements

7.1 Conditions d'Échange

- **Même valeur** : Échange direct possible
- **Valeur supérieure** : Complément à régler
- **Valeur inférieure** : Remboursement de la différence
- **Disponibilité** : Sous réserve de stock

7.2 Produits Défectueux

- **Remplacement immédiat** : Si stock disponible
- **Réparation** : Pour équipements sous garantie

- **Remboursement total** : Si remplacement impossible
- **Dédommagement** : Compensation selon préjudice

8. Cas Particuliers

8.1 Force Majeure Agricole

En cas de :

- **Catastrophes naturelles** : Cyclones, inondations, sécheresse
- **Maladies des cultures** : Épidémies, parasites
- **Problèmes de transport** : Routes impraticables

Conditions spéciales :

- Prolongation des délais de retour
- Remboursement exceptionnel
- Report des livraisons sans frais

8.2 Achats Groupés et Coopératives

- **Retours groupés** : Procédure simplifiée pour coopératives
- **Représentant** : Une personne désignée pour le groupe
- **Remboursement collectif** : Sur compte de la coopérative
- **Documentation** : Liste détaillée des membres

9. Garanties et SAV

9.1 Garantie Légale

- **Conformité** : 2 ans pour équipements agricoles
- **Vices cachés** : Découverte dans les 6 mois
- **Semences** : Garantie de germination selon espèce
- **Réparations** : Sous garantie constructeur

9.2 Service Après-Vente

- **Hotline** : +261 XX XX XX XX (7j/7)
- **Email** : sav@fata.plus
- **Chat** : Support en ligne sur la plateforme
- **Visite technique** : Déplacement possible selon région

10. Résolution des Litiges

10.1 Médiation FATAPLUS

1. **Contact direct** avec le vendeur
2. **Intervention FATAPLUS** si pas d'accord
3. **Médiation** par notre équipe
4. **Décision** dans les 15 jours

10.2 Recours Externes

- **Tribunal de commerce** de Antananarivo
- **Association de consommateurs** malgaches
- **Arbitrage** selon droit malgache
- **Conciliation** via chambres d'agriculture

11. Protection des Données

- **Confidentialité** des retours et motifs
- **Conservation** des données selon RGPD
- **Anonymisation** pour statistiques d'amélioration
- **Suppression** possible sur demande

12. Amélioration Continue

Vos retours nous aident à :

- **Améliorer** la qualité des produits
- **Former** les vendeurs
- **Optimiser** les services de livraison
- **Développer** de nouveaux produits adaptés

13. Contact

Pour toute question sur cette politique :

- **Email** : retours@fata.plus
- **Téléphone** : +261 XX XX XX XX
- **Adresse** : FATAPLUS SARL, Antananarivo, Madagascar
- **Heures** : Lundi-Vendredi 8h-17h, Samedi 8h-12h

FATAPLUS s'engage pour une agriculture numérique transparente et équitable.

Version : 1.0 – 09/01/2025

<https://fata.plus/return-policy>

FATAPLUS - Plateforme Agricole Numérique Madagascar

Contact: contact@fata.plus | Web: <https://fata.plus>

Document généré le 09/07/2025 à 23:36:59