

Conditions générales d'utilisation TJ TRACK

1. Présentation générale

TJ TRACK SARL est une société camerounaise dont le siège social est basé à Yaoundé - Cameroun.

Nous possédons et gérons un site Web et une application qui sont des plateformes où

- Nous agissons en tant qu'intermédiaire entre acheteurs et commerçants (nous n'achetons pas et nous ne vendons pas les articles du catalogue).
- Nous proposons une assurance, qui s'applique moyennant des frais sur des transactions supérieures ou égales à 50000 FCFA, qui permet d'obtenir un remboursement si un article est perdu, endommagé ou non conforme à sa description, avec l'aide de notre service client.
- Nous gérons le service de livraison
- Nous proposons d'autres services en option pour nos acheteurs et nos vendeurs, décrits ci-après.

Nous sommes responsables des services que nous fournissons, dans la limite des lois en vigueur et de nos engagements, et en vertu des conditions énoncées dans les présents *Termes et conditions*.

Vous êtes l'un de nos **Utilisateurs** et vous :

- êtes âgé d'au moins 21 ans ;
- possédez un compte ;
- utilisez nos services uniquement à des fins personnelles et/ou professionnelles ;
- disposez de la capacité et des droits nécessaires pour pouvoir effectuer des transactions sur le site ;
- acceptez les présents *Termes et conditions* ainsi que les *Règles du catalogue*.

La plateforme TJ TRACK est destinée à être utilisée par des personnes âgées d'au moins 21 ans. Si vous êtes parent ou tuteur d'un mineur de moins de 21 ans, vous pouvez décider de créer un compte pour le mineur. Ce faisant, vous acceptez ces *Termes et conditions* au nom de ce mineur et vous assumez l'entièvre responsabilité de l'utilisation de la plateforme par le mineur (y compris, si demandé, les vérifications ou contrôles de conformité à la législation) et reconnaisez que la plateforme est destinée aux personnes âgées d'au moins 21 ans.

En utilisant notre plateforme en tant que client, vous acceptez également de recevoir des annonces publicitaires basées sur vos centres d'intérêts.

Vous avez la possibilité d'acheter via un compte client et de vendre via un compte commerçant.

Les utilisateurs peuvent être :

- un **Commerçant**, qui publie des biens et des articles à vendre dans un catalogue électronique sur notre plateforme,
- un **Client**, qui peut consulter, rechercher et acheter un article ou plusieurs articles faisant partie du catalogue en fournissant ses informations de paiement.
- un **Fournisseur**, [...]

2. Termes et conditions

Les présents *Termes et conditions* constituent un accord juridique entre vous et nous et régissent l'utilisation de notre plateforme et de nos services. Vous acceptez les présents *Termes et conditions* si vous cliquez sur le bouton indiquant votre acceptation lorsque vous vous inscrivez et créez un compte particulier sur TJ TRACK ou lorsque nous vous informons de la mise à jour des présents *Termes et conditions*.

Les *Règles du catalogue*, dans lesquelles figurent les articles que vous mettez en ligne, constituent la partie essentielle des présents *Termes et conditions*. Il peut toutefois arriver qu'une disposition des présents *Termes et conditions* soit en contradiction avec une disposition des *Règles du catalogue*. Dans ce cas, les *Règles du catalogue* prévalent sur les présents *Termes et conditions*.

3. Nous contacter

3.1. Pour signaler un problème ou un litige

Si vous découvrez qu'un autre utilisateur a commis quoi que ce soit d'illégal, enfreint les droits de quelqu'un d'autre ou va à l'encontre des présents *Termes et Conditions* ou en cas de désaccord entre vous et nous, vous pouvez nous en informer en remplissant notre formulaire de litige afin que nous puissions essayer de résoudre le problème le plus rapidement possible.

3.2. Pour toute autre question.

Pour nous poser une question ou nous envoyer un message, vous pouvez nous adresser un e-mail à ces adresses.

- Service.client@tjtracks.com
- infodesk@tjtracks.com

4. Devenir un utilisateur

4.1. Création d'un compte

Pour créer votre compte et veiller à sa sécurité, vous devez nous fournir :

- votre numéro de CNI
- votre adresse e-mail et choisir un nom d'utilisateur et un mot de passe unique. Votre compte ne sera créé que si vous vérifiez votre adresse e-mail dans les 72 heures. Les adresses e-mail jetables ou masquées et les alias d'e-mail ne peuvent pas être utilisés pour créer un compte.
- vos coordonnées exactes de localisation (ville, quartier, secteur, marché ou lieu d'activité uniquement pour les commerçants ou tout autre renseignement utile)

4.2. Vérifications relatives à la sécurité

Au cours du processus d'enregistrement de votre compte et à tout moment au cours de l'utilisation de nos services, nous pouvons vous demander :

- de nous aider à vérifier les informations figurant sur votre compte (votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail ou votre moyen de paiement, par exemple) ;
- de fournir des informations complémentaires pertinentes ;
- de remédier à toute information incorrecte ou incomplète sur votre compte ;
- de répondre à des questions relatives à la sécurité.

Nous vérifions ainsi que vous êtes bien la personne qui accède à votre compte et/ou effectue des transactions sur la plateforme. Ces demandes seront proportionnées au problème relatif à la sécurité que nous essayons de résoudre. Si les informations que vous fournissez sont incomplètes ou incorrectes ou si vous ne répondez pas à nos demandes, nous pourrons être amenés à ne pas créer votre compte, à prendre des mesures correctives ou à bloquer votre compte.

4.3. Présentation des informations

Afin d'offrir à nos utilisateurs la meilleure expérience possible, nous pouvons réorganiser le catalogue, les espaces publicitaires ou d'autres informations sur la plateforme. Ces modifications n'affecteront pas le contenu que vous fournissez ou nos obligations en vertu des présents *Termes et conditions*.

5. Obligations et interdictions

5.1. Obligations

Nous souhaitons fournir nos services dans un environnement sûr, fiable et sécurisé pour tous les utilisateurs qui naviguent sur notre plateforme, mais les actions et le comportement d'un utilisateur peuvent parfois aller à l'encontre de cet objectif. Pour nous permettre de créer un environnement sûr et sécurisé, vous acceptez de faire ce qui suit lorsque vous utilisez notre plateforme et nos services :

- vous conformer aux présents *Termes et conditions* et aux lois applicables ;
- nous fournir des informations véridiques, exactes et à jour sur vous-même et mettre immédiatement à jour votre compte si vos informations changent (votre adresse personnelle, par exemple) ;
- préserver la confidentialité des données de connexion et du mot de passe liés à votre compte et nous informer si vous pensez que quelqu'un a pris possession de votre compte de façon illicite ;
- continuer à être responsable de votre contenu et en détenir les droits.

5.2. Interdictions

Lors de la création d'un compte ou de l'utilisation de la plateforme ou des services, vous vous engagez à ne pas :

- faire quoi que ce soit d'illicite, de contraire à l'éthique ou à la sécurité publique ou qui porte atteinte à nos droits ou à ceux de quelqu'un d'autre (par exemple, leur vie privée, leurs informations confidentielles ou leur propriété intellectuelle) ;
- utiliser tout type d'outil logiciel externe (y compris, mais sans s'y limiter, des bots, des programmes de grattage [« scraping »], des programmes d'exploration [« crawling »], des robots d'indexation [« spiders »]) lors de votre inscription sur la plateforme et/ou de l'utilisation de la plateforme et/ou des services (y compris, mais sans s'y limiter, dans le but de promouvoir des Articles, d'ajouter des Articles aux favoris), à moins qu'une telle utilisation ne soit autorisée, proposée ou permise d'une autre manière par nous ;
- utiliser tout outil logiciel externe susceptible de perturber le fonctionnement normal de la plateforme ou des services ou d'infecter ou d'endommager l'ordinateur d'un autre utilisateur ;
- adapter, copier, modifier, distribuer ou commercialiser tout contenu du site sans notre consentement écrit préalable ;

- extraire des données collecter des données disponibles sur votre écran, explorer des données, désassembler, décompiler ou rétro-concevoir une quelconque partie de la plateforme ;
- publier tout contenu qui fait l’apologie, promeut, encourage ou incite à ce qui suit : le terrorisme, le racisme, le révisionnisme, la xénophobie, le sexism, l’incitation à la haine, la discrimination, la traite des êtres humains, le crime organisé, les organisations illégales, l’automutilation, le suicide, la torture, l’apologie des crimes de guerre, l’exploitation sexuelle des enfants et/ou des adultes, les sectes ou tout autre contenu illicite ;
- supprimer et ajouter à nouveau plusieurs fois le même article ou plusieurs articles en gros ;
- collecter, détenir ou divulguer des informations que vous avez obtenues de façon illicite et qui concernent d’autres utilisateurs, leur contenu ou leurs actions sur la plateforme, ou toute information qui apparaît sur notre plateforme, si cela peut affecter les droits d’autres utilisateurs ;
- promouvoir d’autres sites Web ou sociétés par le biais de publicités sur notre plateforme.

6. Mesures correctives

En cas d’entrave aux règles décrites dans les présents *Termes et conditions*, nous pouvons appliquer l’une des mesures correctives énumérées ci-dessous :

- vous envoyer un message d’avertissement indiquant que vous devez respecter les présents *Termes et conditions* ;
- supprimer ou corriger automatiquement vos articles dans le catalogue ;
- reléguer, masquer ou supprimer votre contenu ;
- restreindre votre compte en bloquant votre accès à certaines fonctionnalités (limiter la visibilité de vos articles par les autres utilisateurs, par exemple) ;
- informer les autorités locales de votre activité s’il existe une menace pour la vie ou la sécurité d’une personne.
- bloquer votre compte de façon temporaire ou définitive

Lorsque nous vous indiquons que nous allons « bloquer » votre compte, cela signifie que :

- vous ne pourrez plus utiliser notre plateforme, sauf pour contacter notre service client;

- vos Articles seront supprimés de la plateforme et du catalogue ;
- nous ne vous rembourserons pas les services au commerçant que vous avez achetés auprès de nous et que vous utilisez peut-être encore ;
- vous pouvez finaliser toutes les transactions et tous les transferts en cours, mais si votre compte est bloqué en raison de préoccupations relatives à la sécurité ou à la fraude soulevées par un fournisseur du porte-monnaie TJ TRACK, parce que votre compte a été compromis ou parce qu'il est objectivement nécessaire de protéger les intérêts légitimes et les droits de toutes les personnes impliquées dans une Transaction, les conséquences suivantes peuvent se produire :
 - vos Transactions en cours pourraient être annulées et tous les frais payés par les clients seront alors remboursés aux clients, et/ou
 - votre capacité à effectuer un Transfert pourrait être restreinte ;
- nous pourrions rejeter votre demande d'indemnisation (si la raison du blocage est due à une activité frauduleuse ou illégale de votre part et/ou à un abus de nos politiques en matière d'indemnisation) ;
- nous pourrions vous empêcher de créer un nouveau compte sur la plateforme.

Vous pouvez contester notre décision visant à prendre des mesures correctives :

- En introduisant un recours par le biais de notre système. Nous examinerons votre recours dès que possible sous la supervision d'un membre du personnel qualifié.
- En soumettant une demande à l'un des organismes agréés en charge du règlement extrajudiciaire des litiges.
- En intentant une action devant les tribunaux nationaux en vertu des lois applicables.

7. Porte-monnaie

8. Les paiements

Vous disposez de différentes options de paiement sur notre plateforme :

- Paiement par virement à la livraison ou paiement en séquestre pour des articles dont la valeur est inférieure ou égale à 20000 FCFA
- Paiement en séquestre pour les articles dont la valeur est supérieure à 20000 FCFA

Dans le cadre d'un paiement en séquestration, le montant payé va sur un compte bloqué distinct qui est contrôlé en toute sécurité jusqu'à ce que la transaction soit finalisée. Ensuite, le montant correspondant au prix de l'article sera transféré chez le commerçant.

Vous pouvez effectuer un paiement en utilisant :

- Votre porte-monnaie TJ TRACK. Si vous avez des fonds dans le porte-monnaie, ils seront automatiquement utilisés comme mode de paiement principal. Si vous ne disposez pas de fonds suffisants pour effectuer votre achat, vous pourrez payer le solde avec un mode de paiement différent.
- Votre carte de crédit ou de débit.
- Votre compte mobile money
- Un autre mode de paiement que nous pourrions proposer sur notre plateforme.

Nous faisons appel à des prestataires de services de paiement tiers agréés (**Responsables du traitement des paiements**) pour :

- traiter les paiements en ligne pour l'achat d'articles ou de services en option sur notre plateforme ;
- traiter les transferts à partir de votre porte-monnaie TJ TRACK ;
- dans certains cas, fournir également des services de porte-monnaie TJ TRACK.

Nous passons également des contrats avec des prestataires tiers pour stocker les informations relatives à votre mode de paiement. Nous vous aiderons à utiliser votre Porte-monnaie+ et à avoir recours à nos Responsables du traitement des paiements, mais nous ne gérons pas vos paiements nous-mêmes. ??

9. Publication d'avis et évaluation

Afin de s'assurer du professionnalisme des utilisateurs et la rigueur dans tout le processus de transaction, il est recommandé de laisser une évaluation une fois la transaction terminée.

Vous pouvez choisir de rédiger et de publier une évaluation à propos de la transaction et d'autres utilisateurs sur la plateforme. Toutes les évaluations que vous publiez doivent être justes et honnêtes. Sachez également que nous ne vous rétribuerons pas, sous quelque forme que ce soit, pour avoir laissé une évaluation et que nous n'examinons pas et ne vérifions pas les évaluations avant qu'elles ne soient publiées.

10. Mettre fin à notre relation

Vous pouvez mettre fin à votre relation avec TJ TRACK et cesser d'utiliser nos services à tout moment et gratuitement en supprimant votre compte

Nous pouvons également mettre fin aux présents *Termes et conditions* à tout moment et pour quelque motif que ce soit en vous envoyant un préavis de 30 jours.

En conséquence les présents *Termes et conditions* continueront à s'appliquer jusqu'à ce que toutes les transactions et tous les transferts en cours soient finalisés.

11. Vendre sur TJ TRACK

Pour vendre un article sur TJ TRACK, vous devez avoir le droit de transférer la propriété de l'article à un acheteur. L'article que vous souhaitez vendre doit également :

- respecter nos règles du catalogue ;
- ne pas être un produit acheté en gros ou en « dropshipping » (c'est-à-dire que vous ne possédez pas physiquement l'article) avec une faible valeur de revente.

Vous ne pouvez vendre que ce que vous possédez en stock.

Pour mettre un article en vente sur la plateforme, vous devez prendre et télécharger une photo et rédiger une description de l'article qui illustre avec précision sa qualité et son apparence (y compris les défauts ou les altérations). Une fois que votre article est ajouté au catalogue et publié sur la plateforme, cela signifie que vous avez officiellement présenté une offre de vente qui peut être acceptée par un client.

11.1. Exigences relatives aux photos de l'article

Les photos utilisées dans ton annonce doivent répondre aux exigences suivantes :

- Elles doivent représenter l'article tel qu'il est : les retouches ne sont pas autorisées. Il est également recommandé de montrer les défauts, les rayures, l'usure, etc.
- Elles doivent être nettes et claires.
- Il faut que ce soit toi qui aies pris les photos dans le but de les utiliser sur la plateforme.
- Elles ne peuvent pas être remplacées par des photos issues de banques d'images, des photos publicitaires et des photos avec un copyright.
- Elles doivent mettre en évidence l'authenticité de ton article.

11.2. Propriété intellectuelle

Si vous proposez du contenu, sauf indication contraire de notre part, vous octroyez à TJ TRACK UN droit non exclusif, libre de droits d'auteur, irrévocable et entièrement sous-licenciable d'utiliser, de reproduire, de modifier, d'adapter, de publier, de traduire, de créer des produits dérivés, de distribuer et d'afficher ledit contenu dans le monde entier sur tout support, dans la mesure où la législation en vigueur vous autorise à octroyer ladite licence. Vous octroyez à TJ TRACK et à ses partenaires le droit d'utiliser le cas échéant le nom que vous communiquez à propos dudit contenu. Vous déclarez et garantissez que vous détenez ou contrôlez par un autre biais tous les droits relatifs au contenu que vous proposez, que le contenu est exact, que l'utilisation du contenu que vous fournissez n'enfreint pas les présents *Termes et conditions* et ne causera aucun dommage à quelque personne ou entité que ce soit et que vous indemnisez TJ TRACK pour toutes les réclamations portant sur le contenu que vous fournissez. TJ TRACK a le droit, mais pas l'obligation de contrôler et de modifier ou de supprimer toute activité ou tout contenu. TJ TRACK exclut toute responsabilité quant à quelque contenu proposé par vous-même ou par quelque tiers que ce soit.

11.3. Réclamations relatives à la propriété intellectuelle

TJ TRACK respecte la propriété intellectuelle des tiers. Si vous jugez que votre travail a été copié et que cela enfreint vos droits d'auteur, nous vous invitons à suivre notre procédure de réclamation relatives aux infractions aux droits d'auteur.

12. Règles du catalogue

Sur TJ TRACK, tu peux vendre :

- Des vêtements, chaussures et accessoires pour femmes, hommes et enfants.
- Des jouets, du mobilier pour enfants et du matériel de puériculture.
- Des articles pour la maison et la cuisine, tels que des petits appareils électroménagers, des ustensiles de cuisine et de pâtisserie, de la vaisselle, des appareils d'entretien de la maison, du linge de maison, des accessoires pour la maison, des articles pour les célébrations et fêtes, des outils, des équipements de bricolage, de plein air et de jardinage et des articles pour animaux de compagnie.
- Des appareils électroniques tels que des appareils photo, des ordinateurs, des imprimantes et des scanners, des tablettes et des liseuses, des appareils audios, des casques audios et des écouteurs, des équipements hi-fi, de télévision et de home cinéma, des jeux vidéo et des consoles, des objets connectés, des appareils

de soins personnels et de beauté, des équipements domotiques et des accessoires électroniques tels que des adaptateurs, des câbles et des chargeurs.

- Des articles de divertissement tels que des livres, des magazines, de la musique et des vidéos.
- Des équipements sportifs
- Des cosmétiques, produits de beauté et de soins et gadgets de beauté neufs.

Si un article que tu vends est accompagné d'un mode d'emploi, d'un manuel ou d'un avertissement de sécurité, veille à les inclure lorsque tu envoies l'article au client. Si un article était accompagné d'instructions de montage, veille à les inclure, tout comme les équipements et pièces de montage. S'il manque certains équipements ou pièces, tu dois le mentionner dans la description de l'article. Si ton article était fourni avec des accessoires et que tu le vends sans accessoires, veille à l'indiquer clairement dans la description et tiens compte du fait que cela peut influencer le prix. Veille à ce que les articles que tu mets en ligne puissent être utilisés sans danger.

Nous nous réservons le droit de redéterminer les articles qui peuvent ou ne peuvent pas être mis en ligne sur notre plateforme. Si nous découvrons que certains articles vont à l'encontre de nos *Termes et conditions*, nous pourrons être amenés à les supprimer.

Ces articles doivent se conformer aux réglementations en vigueur au Cameroun.

Sur TJ TRACK, tu ne peux pas vendre

- Articles illégaux : tout article ou matériau dont la possession, le commerce, la vente, l'affichage, le transport ou la production sont interdits par toute législation, règle ou réglementation applicable.
- Produits médicinaux délivrés sur ordonnance ou sans ordonnance, médicaments fournitures médicales professionnelles, vitamines, compléments alimentaires et autres produits de santé.
- Dispositifs médicaux (y compris les dispositifs médicaux implantables actifs) et dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro*, tels que (liste non exhaustive) :
 - Tests de grossesse, d'ovulation, d'ADN, de dépistage du COVID-19 et autres tests médicaux
 - Aiguilles
 - Lentilles de contact sur ordonnance et lunettes de soleil équipées de verres correcteurs
 - Appareils pour soulager la douleur tels que les machines TENS et les appareils d'électrothérapie
 - DéTECTEURS du pouls fœtal, appareils d'échographie, moniteurs respiratoires

- Appareils d'aide au sommeil
 - Thermomètre au mercure
- Autres produits nécessitant une ordonnance dont l'usage doit être soumis à la supervision ou aux instructions d'un professionnel médical, ou dont l'usage est prévu à des fins médicales.
- Produits du tabac tels que les cigarettes, les cigares, les pipes ou les cigarettes électroniques, les vaporisateurs ou d'autres appareils et accessoires vaporisateurs.
- N'importe quel type de nourriture et boisson
- Articles faisant la promotion de services de prêt d'argent, de dispositifs pour faire de l'argent facile, de jeux d'argent.
- Articles pour adultes tels que des sex toys et autres articles de fétichisme dérivés, de la pornographie (p. ex. livres au contenu pornographique/cru), ainsi que les articles faisant la promotion de services sexuels et les propositions de vente d'articles de fétichisme.
- Cartes SIM
- Téléphones portables bloqués (y compris ceux restreints en raison d'un verrouillage d'activation) parce que le vendeur n'a pas accès au compte utilisateur connecté, au code PIN, aux données de connexion biométrique, ou bien parce que le propriétaire a signalé le téléphone comme perdu ou volé via, par exemple, son compte Apple ou Google.
- Équipements tels que les outils de tatouages, les outils de piercing, les lits de bronzage, les tables de massage.
- Produits ayant été modifiés, reconditionnés ou restaurés d'une manière qui ne permet pas raisonnablement d'affirmer qu'il s'agit du même produit (avec les mêmes fonctionnalités / de la même qualité / avec le même niveau de sécurité) que celui mis en circulation par le fabricant d'origine.
- Articles non conformes aux normes d'hygiène, ou qui pourraient présenter un risque pour la santé ou la sécurité.
- Il est interdit de mettre en ligne un article indisponible ou qui a déjà été vendu. Il est également interdit de mettre en ligne un article qui n'en est pas vraiment un.

Veille à ce que tes annonces et tes articles soient conformes aux règles du catalogue. Il se peut que d'autres membres signalent l'une de tes annonces qui ne semble pas conforme à ces règles afin qu'elle soit examinée par TJ TRACK. S'il s'avère que ton article n'est pas conforme, il se peut qu'il soit retiré ou masqué par notre équipe, Tu pourras

également faire l'objet d'autres mesures, telles que la suspension ou le blocage de ton compte. Si tu envoies à d'autres membres des photos pour promouvoir la vente d'articles listés parmi les articles interdits, tu pourras faire l'objet de mesures semblables.

13. Acheter un article

Pour chaque transaction, vous paierez :

- Le prix de l'article ;
- Les frais de livraison ;
- Les frais d'assurance pour les articles dont la valeur est supérieure ou égale à 50000 FCFA

Si vous achetez un article hors ligne ou en dehors de notre plateforme, nous ne sommes pas responsables de cette transaction. Vous assumez seul les risques de cet achat.

14. Politique de remboursement

Vous pouvez demander le remboursement d'un article :

- s'il est confirmé comme perdu ou endommagé lors de l'envoi ;
- s'il est non conforme à sa description, ce qui signifie qu'il y a une différence significative entre l'article que vous avez reçu et sa description ou sa photo dans le catalogue (taille ou couleur différente, dommages importants comme des taches, des trous, article manquant dans le cas d'un lot) ;

En cas de problème avec l'article, vous devez nous signaler le problème **en cliquant sur le bouton « J'ai un problème » dans la conversation dans les 2 jours calendaires qui suivent notre notification indiquant que l'article a été livré ou qu'il semble perdu (la Période de demande de remboursement)**. La transaction sera alors suspendue et la somme correspondante demeurera sous séquestre (dépendamment du mode de paiement choisi) jusqu'à la résolution du problème. Si vous ne nous signalez pas de problème au cours de la Période de demande de remboursement, la transaction sera automatiquement finalisée.

Traitements d'un article non conforme à sa description, nous vous suggérons de discuter tout d'abord avec le commerçant pour lui expliquer le problème que vous rencontrez afin de trouver une solution qui vous convienne à tous les deux. Si toutefois vous ne parvenez pas à trouver une solution, vous pouvez nous soumettre le problème. Si vous considérez qu'un article est un article non conforme à sa description au cours de la Période de demande de remboursement, nous en informerons le commerçant qui peut soit :

- ne pas exiger que vous lui retourniez l'article et vous accorder le Remboursement, soit
- exiger que vous lui retourniez l'article dans un délai de 5 jours ouvrés (sauf communication ou accord contraire) pour obtenir un remboursement. Les frais de retour seront à votre charge, sauf accord contraire avec le commerçant, et nous informerons le commerçant lorsqu'il est supposé avoir reçu l'article ou si celui-ci semble avoir été perdu. À partir du moment où le commerçant est informé, il dispose de 2 jours pour confirmer que l'article est en sa possession et que tout est en ordre (vous recevrez alors votre remboursement dépendamment du mode de paiement choisi) ou pour signaler un problème. Si le client a acheté des articles dans le cadre d'un lot, il peut retourner uniquement le ou les articles du lot qui sont non conformes à leur description.

Si le commerçant ne prend pas l'une des mesures susmentionnées dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle vous avez signalé le problème ou si vous ou le commerçant nous signalez un problème à tout moment au cours de ce processus, le Service client prendra la décision finale quant à savoir si l'article est ou non un article non conforme à sa description.

Lorsqu'un problème nous est soumis, nous examinerons votre cas et pourrons vous demander, vous et au commerçant, de nous fournir des informations et des preuves afin de prendre une décision objective quant à l'éligibilité de du cas à un remboursement. Vous et le commerçant convenez de respecter la décision finale.

Pourquoi vous n'obtenez pas de remboursement. Vous ne serez pas en mesure d'obtenir de remboursement si vous :

- signalez qu'un article est un article non conforme à sa description, mais qu'il est déterminé qu'il ne s'agit pas d'un Article non conforme à sa description ;
- avez déjà confirmé que tout était en ordre par rapport à l'Article lorsque vous l'avez reçu ;
- n'avez pas signalé le problème au cours de la Période de demande de remboursement ;
- n'avez pas fourni au Service client la preuve qu'un article était endommagé ou qu'il s'agissait d'un article non conforme à sa description dans les délais qui vous ont été communiqués ;
- avez utilisé, lavé ou modifié l'article de quelque manière que ce soit avant de le retourner ;
- faites l'objet d'une enquête parce que vous êtes soupçonné d'avoir abusé de la Protection acheteurs en demandant le remboursement.