

PROCEDURE DE GESTION DES LITIGES

1. Introduction

Cette procédure vise à résoudre les différends qui peuvent survenir entre les acheteurs et les vendeurs utilisant la plateforme e-marketpi. Notre objectif est de traiter les litiges de manière équitable, rapide et transparente pour assurer une expérience positive pour tous les utilisateurs.

2. Identification du Litige

Lorsqu'un litige survient, l'acheteur ou le vendeur peut initier le processus de gestion des litiges en suivant ces étapes :

1. Signalement du Litige :

- L'acheteur ou le vendeur doit signaler le litige dans les **7 jours** suivant la livraison (ou la date estimée de livraison si le produit n'a pas été reçu).
- Le signalement doit se faire via la plateforme, en cliquant sur "Signaler un Problème" dans la section **Historique des Achats** ou **Commandes**.

2. Description du Litige :

- Une description détaillée du problème doit être fournie, incluant les preuves nécessaires (photos, captures d'écran, communications, etc.).
- Les deux parties doivent présenter leurs arguments et les éléments de preuve à l'appui de leur position.

3. Tentative de Résolution Amiable

Avant de faire intervenir l'équipe de la plateforme, les acheteurs et vendeurs doivent tenter de résoudre le litige entre eux :

1. Communication Directe :

- Une communication directe est encouragée via la messagerie interne de la plateforme pour trouver une solution à l'amiable.
- Les parties disposent de **3 jours** pour échanger et résoudre le différend.

2. Accord Mutuel :

- Si un accord est trouvé, la résolution doit être confirmée par les deux parties via la plateforme. Le litige sera alors marqué comme "Résolu".

4. Intervention de la Plateforme

Si aucune solution amiable n'est trouvée, l'une des parties peut demander l'intervention de la plateforme :

1. Escalade du Litige :

- Le litige peut être escaladé à l'équipe de support en cliquant sur "Escalader le Litige" dans la section concernée.

- La plateforme assignera un **médiateur** pour examiner le cas.

2. Examen du Litige :

- Le médiateur examinera les preuves fournies par les deux parties.
- Le médiateur peut demander des informations ou des preuves supplémentaires si nécessaire.

3. Décision Finale :

- Le médiateur rendra une décision dans un délai de **7 jours** suivant l'escalade du litige.
- La décision peut inclure un remboursement, une compensation partielle, un retour de produit, ou une autre forme de résolution.

5. Conséquences pour Non-Respect

Le non-respect de la décision du médiateur ou l'abus du processus de litige peut entraîner des sanctions, notamment :

- **Suspension ou suppression du compte** de l'utilisateur concerné.
- **Interdiction** temporaire ou permanente d'utiliser la plateforme.

6. Suivi et Documentation

Toutes les étapes du processus de gestion des litiges seront documentées dans le système interne de la plateforme. Les utilisateurs peuvent consulter l'historique de leur litige à tout moment dans leur compte.

7. Droit d'Appel

Si une partie n'est pas satisfaite de la décision rendue, elle peut faire appel en contactant le support de la plateforme dans un délai de **3 jours** après la décision. Une révision du cas peut être effectuée par un autre médiateur, mais la décision finale après appel sera définitive.

8. Prévention des Litiges

Pour éviter les litiges, nous recommandons aux acheteurs et vendeurs de :

- **Lire attentivement** les descriptions des produits/services.
- **Maintenir une communication claire** et courtoise.
- **Fournir des preuves suffisantes** en cas de problème.
- **Respecter les conditions de la plateforme** et les termes du GCV.

Cette procédure vise à offrir une approche structurée pour résoudre les litiges, en encourageant d'abord une résolution amiable avant d'impliquer l'équipe de la plateforme. Assurez-vous que toutes les parties comprennent ce processus pour minimiser les conflits.

