

Politique de retour MarketPlus

Chez MarketPlus, votre satisfaction est notre priorité. C'est pourquoi nous avons mis en place une politique de retour claire, simple et transparente pour vous offrir une meilleure expérience d'achat.

Conditions de retour

Vous pouvez demander le retour d'un produit dans un délai de 7 jours après réception, si l'un des cas suivants se présente :

- Le produit reçu est endommagé ou défectueux.
- Le produit livré est différent de celui commandé (mauvais modèle, couleur, taille...).
- Le produit est incomplet ou des accessoires sont manquants.

Le produit doit être non utilisé, dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires et étiquettes d'origine intacts.

Produits non éligibles au retour

- Produits consommables (denrées alimentaires, produits d'hygiène, etc.).
- Produits personnalisés ou faits sur commande.
- Produits dont l'emballage a été ouvert ou endommagé par l'utilisateur.
- Téléphones ou électroniques sans numéro de série lisible.

Procédure de retour

1. Faire une demande via notre support (WhatsApp ou formulaire de contact) dans les 7 jours suivant la livraison.
2. Joindre une photo ou vidéo du produit à retourner.
3. Après validation, un agent vous indiquera comment renvoyer le produit ou le remettre à un point de retour agréé.
4. Une fois le produit reçu et vérifié, nous procédons à un échange, un avoir, ou un remboursement selon le cas.

Remboursement

- Le remboursement peut se faire par Mobile Money, bon d'achat, ou sur votre portefeuille MarketPlus.
- Il sera effectué dans un délai de 7 jours ouvrables après réception et vérification du produit retourné.

Remarques importantes

- Les frais de retour peuvent être à la charge du client sauf en cas d'erreur de MarketPlus ou du vendeur.
- MarketPlus agit comme intermédiaire : nous veillons à ce que chaque retour soit traité de manière juste entre le client et le vendeur.