



Politique d'Annulation, de Retour-Remplacement et de Remboursement

Table des matières

1. Annulation	2
2. Retour et Remplacement des produits ou services	2
3. Remboursement.....	2
3.1. Conditions de remboursement	2
3.2. Méthode de remboursement.....	3
3.3. Mesures anticipatoires	4





1. Annulation

Une commande peut être annulée via l'application Kinga ou le site internet Kinga.shop par l'utilisateur tant que la commande n'est pas encore acceptée par le partenaire.

Si la commande n'est pas encore payée, dans le cas d'un paiement en espèces, aucune autre démarche que l'annulation à partir de l'application Kinga ou du site internet Kinga.shop n'est nécessaire.

Si le paiement électronique est déjà effectué avant l'annulation, dans ce cas, la plateforme Kinga procédera, en deux (02) jours ouvrables maximum, au remboursement de l'utilisateur sur le même outil qu'il a utilisé pour effectuer son paiement. Cette opération sera sans frais pour l'utilisateur.

2. Retour et Remplacement des produits ou services

Le retour est autorisé pour les cas définis ci-dessous :

- Le produit est non conforme à la description du produit par le prestataire ;
- Produits défectueux à l'origine ;
- Produits défectueux, cassés, etc. du fait du conditionnement et/ou des moyens de transports utilisés ;
- Service effectué non conforme à la commande initiale, pour le cas des services ;
- Le service a reçu une « réserve » de la part du client.

Qui est en charge du coût de retour du produit ?

Le coût de retour est à la charge du prestataire concerné. Le client peut utiliser le service de « Retour » disponible sur l'application pour trouver un transporteur à un prix raisonnable.

Remplacement ou Remboursement

- Le client peut demander soit le remplacement des produits, soit la levée des réserves pour le cas des services. Le frais de port du produit de remplacement est à la charge du prestataire concerné.
- Le frais d'expédition du produit non conforme n'est pas remboursable.

3. Remboursement

- MFI ne rembourse aucun frais, coût ou service.
- Le remboursement est à la charge des prestataires concernés.

3.1. Conditions de remboursement

Dans le cas où l'utilisateur a déjà payé sa commande, le remboursement de ce paiement est autorisé uniquement dans les cas suivants :

- Annulation ou non acceptation de la commande par un prestataire.
- Le prestataire n'est pas en mesure d'honorer sa commande :

- Produit indisponible ;
- Prestataire n'effectue pas les services sur lesquels il s'est engagé ;
- Oubli ou service mal fait par rapport à la commande.
- Non-respect des « consignes » émises (exemple : cas des restrictions alimentaires ou de la nature de cuisson pour les restaurants) ;
- Erreurs de traitement de paiement.

3.2. Méthode de remboursement

Pour toute demande de remboursement, l'utilisateur doit fournir les informations suivantes :

- Référence de sa commande ;
- La raison de sa demande de remboursement ;
- Une photo prouvant sa raison ;
- La demande de remboursement doit être faite dans les quarante-huit (48) heures suivant la connaissance des cas donnant droit à un remboursement.

Dans le cas de l'annulation de la commande par le partenaire, la plateforme Kinga procédera en deux (02) jours ouvrables maximum au remboursement de l'utilisateur sur le même outil qu'il a utilisé pour effectuer son paiement. Cette opération sera sans frais pour l'utilisateur.

Si le prestataire n'est pas en mesure d'honorer la commande, la plateforme Kinga procédera au remboursement deux (02) jours ouvrables maximum, après la confirmation par le prestataire de son incapacité à honorer la commande. Le remboursement de l'utilisateur sera effectué sur le même outil qu'il a utilisé pour son paiement. Cette opération sera sans frais pour l'utilisateur.

Dans le cas du non-respect de consigne, le prestataire concerné procédera en deux (02) jours ouvrables maximum au remboursement de l'utilisateur sur le même outil que ce dernier a utilisé pour effectuer son paiement. Cette opération sera sans frais pour l'utilisateur.

Pour ce qui est de l'erreur de traitement de paiement, le trop-perçu sera remboursé au client sous deux (02) jours ouvrables sur le même outil qu'il a utilisé pour son paiement. Cette opération sera sans frais pour l'utilisateur.

---oOo---

Processus de traitement des remboursements :

- a) Constatation des réclamations clients à la réception des colis ou produits ou services matérialisée par la prise de photo par le livreur ou par le prestataire de service.
- b) Intégration des photos et commentaires clients et/ou livreur dans les données de livraison associée.
- c) Enquête interne par MFI en vue de vérifier le bienfondé des remarques.
- d) Si remarques confirmées, décision d'imputation aux partenaires concernés par assignation dans l'application et/ou par téléphone.
- e) Le Partenaire concerné informe le client qu'il remboursera sous deux (02) jours ouvrables sans pour autant dépasser deux (02) semaines.

---oOo---

3.3. Mesures anticipatoires

Afin d'éviter l'apparition de tels événements pendant les moments d'achats, nous recommandons l'application des mesures suivantes :

- a) MFI peut tester l'utilisation d'un produit avant sa mise en ligne.
- b) Tous les matins, MFI effectue une vérification des Catalogues des prestataires.
- c) Les clients (acheteurs) sont conviés à bien clarifier leurs commandes et préciser leurs attentes respectives.
- d) MFI effectue une large communication auprès de ses partenaires quant à la responsabilité de chaque partie telle qu'elle est décrite dans les contrats.

