

---

# PROCÉDURES DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS DES MARCHES MADAGASCAR

---

## 1. Introduction

- 1.1. Ce document présente les procédures de résolution de problèmes ou de litiges à suivre en cas de problèmes découlant des transactions sur la plateforme Marche Madagascar.

## 2. Signalement de problèmes

- 2.1. Si un acheteur ne reçoit pas un produit, ou si le produit est reçu endommagé ou ne correspond pas à sa description, l'acheteur doit rapidement signaler le problème à l'équipe de résolution des litiges de Marche Madagascar dans les 7 jours suivant la date de livraison prévue ou la date de livraison réelle, selon la date la plus tardive.
- 2.2. L'acheteur est responsable de fournir tous les détails pertinents de la commande, y compris le numéro de commande, la description du produit et des preuves photographiques le cas échéant.

## 3. Principe de « Attention acheteur »

- 3.1. Il est rappelé aux acheteurs le principe traditionnel du *caveat emptor*, ou « acheteur, méfiez-vous ». Bien que Marche Madagascar vise à fournir une plate-forme aux vendeurs dignes de confiance, il est essentiel que les acheteurs fassent preuve de prudence et d'attention lorsqu'ils passent des commandes en ligne.
- 3.2. Marche Madagascar encourage les acheteurs à lire attentivement les descriptions de produits, à visualiser toutes les images de produits et à rechercher les notes et avis des vendeurs avant d'effectuer un achat.

### 1. Principe du « regret de l'acheteur »

- 3.3. Changer d'avis après avoir passé une commande ou après avoir reçu le produit ne constitue pas un motif de remboursement ou de retour.
- 3.4. Ni le vendeur ni Marche Madagascar ne sont responsables des cas de regret de l'acheteur. Toute demande de retour ou de remboursement basée uniquement sur le regret de l'acheteur sera soumise à la politique de retour individuelle du vendeur, le cas échéant.

## 2. Processus de médiation

- 3.5. Marche Madagascar fera office de médiateur entre l'acheteur et le vendeur pour résoudre les litiges.



- 3.6. Une fois qu'un problème est signalé, Marche Madagascar en informera le vendeur et demandera une réponse dans les 5 jours ouvrables.
- 3.7. Les deux parties sont encouragées à communiquer ouvertement, à fournir les documents nécessaires et à coopérer pendant le processus de médiation.
- 3.8. Si, après médiation, aucune résolution acceptable n'est trouvée, Marche Madagascar examinera toutes les informations fournies et transmettra sa décision finale aux deux parties.

### **3. Suite à la décision finale de Marche Madagascar**

- 3.9. Toutes les parties sont tenues d'adhérer à la décision finale de Marche Madagascar, y compris à toutes directives ou actions recommandées par Marche Madagascar.
- 3.10. Si une partie trouve la décision de Marche Madagascar inacceptable ou choisit de ne pas suivre les instructions fournies, elle est libre de rechercher une solution en dehors de la plateforme de Marche Madagascar.

### **4. Limitation de responsabilité de Marche Madagascar**

- 3.11. Il est souligné que tout litige découlant d'une transaction oppose principalement le vendeur et l'acheteur. Le rôle de Marche Madagascar se limite à fournir une plateforme pour la transaction et à arbitrer les différends lorsque cela est nécessaire.
- 3.12. Si les parties choisissent d'engager une procédure judiciaire après la décision finale de Marche Madagascar, elles acceptent d'indemniser et de dégager Marche Madagascar de toute responsabilité contre tous les frais de litige, réclamations, dommages ou toute autre dépense découlant d'une telle procédure.

### **5. Conclusion**

- 3.13. Cette procédure de règlement des litiges garantit la transparence, l'équité et la clarté dans la résolution des problèmes découlant des transactions sur la plateforme Marche Madagascar. Les acheteurs et les vendeurs sont encouragés à gérer les transactions de manière responsable et à communiquer activement et respectueusement en cas de litige.

Pour plus de renseignements ou de précisions, veuillez contacter notre équipe de résolution des litiges à [disputes@mars.epriority.com](mailto:disputes@mars.epriority.com)