

Conditions de retour Jumia et de la garantie vendeur / SAV

Retour et remboursement :

Conformément aux règles établies dans la politique de Retours et Remboursements Jumia. On offre aux clients la possibilité de retourner la majorité des articles commandés dans un délai de 10 jours suivant la date de livraison, et de 15 jours pour les articles des Marques Officielles seulement.

Dans le cadre de cette condition, toute panne déclarée par le client et avérée lors du Quality Check chez Jumia, le client sera remboursé à la charge du vendeur et le produit sera restitué au vendeur.

Garantie / SAV :

Si les délais de retour Jumia sont dépassés, les clients ont le droit de bénéficier de la garantie vendeur / constructeur :

Ci-dessous les conditions de garantie pour les partenaires / vendeur de Jumia :

- La prise en charge de la garantie est obligatoire pour les vendeurs / partenaires.
- Jumia n'est pas responsable sur la partie garantie néanmoins nous pouvons intervenir en cas de litige pour trancher.
- Prière de ne pas orienter les clients vers Jumia pour une prise en charge d'une garantie.
- Le client est responsable de l'envoi du produit vers le SAV pour la prise en charge.
- Le vendeur est responsable de la restitution du produit vers le client (aucun frais supplémentaire à demander au client ni à Jumia).
- Toute réparation assurée par le vendeur / SAV doit être accompagnée par un rapport de diagnostic et les pièces remplacées. Le rapport doit être restitué avec le produit lors du retour vers le client
- Le vendeur est invité à garder une copie du rapport de diagnostic pour toute fin utile
- Le délai de traitement d'une demande garantie (diagnostic et réparation) est de 21 jours ouvrés à compter à partir de la date de réception du produit par le vendeur / SAV et jusqu'à la date de l'expédition du produit vers le client :

- Date d'expédition : calculée sur la base d'une décharge fournie au client signée et tamponnée par le vendeur / SAV ou en se basant sur la date de tracking si le produit est expédié par un transporteur externe.
- Date de réception : calculée sur la base d'une décharge fournie au client signée et tamponnée par le vendeur / SAV ou en se basant sur la date de réception du tracking si le produit est expédié par un transporteur externe.

- Si le délai de 21 jours ouvrés est dépassé, la durée de préparation peut être prolongée de 09 jours ouvrés supplémentaires. soit une durée totale de 30 jours ouvrés.
- Si après prolongation, la réparation dépasse les 30 jours ouvrés, le client sera remboursé de la totalité du produit à la charge du vendeur.
- Si une panne est avérée 2 fois et réparée par le vendeur / SAV : à la 3ème déclaration de la même panne, le client sera remboursé de la totalité de la valeur du produit à la charge du vendeur.

- Si le problème / la panne n'est pas couverte par la garantie :

- Le vendeur doit obligatoirement fournir à Jumia un rapport de diagnostic + Devis + Photos/Vidéos (par mail)
- Le vendeur doit aussi obligatoirement fournir au client un rapport de diagnostic + Devis (par mail) afin de permettre de décider la réparation ou non du produit. Il doit obligatoirement aussi informer le client d'une deadline pour fournir une réponse par rapport au devis et indiquer les conditions si pas de réponse fournie par le client.
- Le délai pour informer le client et Jumia du diagnostic hors garantie est 10 jours ouvrés à compter à partir de la date de réception du produit par le vendeur / SAV
- Toute panne / problème de produit déclaré non garanti et non justifié par le vendeur (diagnostic + Devis + Photos/Vidéos) dans les délais de 10 jours ouvrés est considéré comme étant un SAV échoué et le client sera remboursé à la charge du vendeur.