

Module 2 – Conditions des Services d'Assistance Commerciale

Objet	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des Clients Finaux dans leurs demandes relatives au suivi de leurs commandes portant sur les <u>Produits Eligibles commandés par le Client Final auprès des Vendeurs Marketplace sur les Places de Marché Numériques Fnac Darty à l'exclusion de toute autre Place de Marché Numérique</u>. L'appel est traité par des conseillers assistance commerciale (ci-après les « Conseillers Assistance Commerciale ») ; Pour simple information du Vendeur Marketplace, à date, les Services d'Assistance Commerciale sont sous-traités par Weavenn à la société Fnac Darty Participations & Services.
1. Définition des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les catégories de Produits Eligibles aux Services d'e-fulfillment, dès lors que le Client Final dispose d'une preuve d'achat et d'un bon de garantie du Vendeur Marketplace valides.
2. Territoire	<ul style="list-style-type: none"> France métropolitaine. Etant précisé que Weavenn peut être amenée à faire évoluer le Territoire.
3. Informations à communiquer par le Vendeur Marketplace sur son Espace Vendeur	<ul style="list-style-type: none"> Le Vendeur Marketplace accepte la politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn en Annexe 21 ; Ou peut – étant précisé qu'il s'agit d'une option payante – choisir de demander l'application de sa propre politique pour la gestion des réclamations et litiges (remboursement, retour, geste commerciale, etc.). Sur demande du Vendeur Marketplace, Weavenn établira un devis pour validation préalable par le Vendeur Marketplace. Une fois le devis validé, le Vendeur Marketplace communiquera sur son Espace Vendeur les modalités de sa propre politique (remboursement, retour, geste commercial, etc.) que Weavenn appliquera. Dans le cadre de cette option payante, le Vendeur Marketplace peut également communiquer un discours client préétabli qu'il souhaite que les Conseillers Assistance Commerciale communiquent aux Clients Finaux lors des appels de ces derniers.
4. Réalisation des Services d'Assistance Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Les Services d'Assistance Commerciale sont réalisés par des Conseillers Assistance Commerciale par messages texte et par téléphone ; Les Clients Finaux prennent contact avec les Conseillers Assistance Commerciale afin de formuler les demandes suivantes, sans que cette liste ne soit exhaustive : <ul style="list-style-type: none"> o Réclamations concernant les Produits Eligibles ; o Suivi des commandes des Produits Eligibles ; o Questions relatives aux Produits Eligibles ; o Litiges transport ; o Gestion des retours ; o Gestion des rétractations ; o Gestes commerciaux ; o Remboursements ; <p>En cas de litige ou de réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le Vendeur Marketplace est informé du litige ou de la réclamation, a accès aux échanges entre le Client Final et les Conseillers Assistance Commerciale et peut, à tout moment, décider d'intervenir directement auprès du Client Final ; Weavenn intervient en tant que prestataire du Vendeur Marketplace en vue de trouver une solution au litige avec le Client Final satisfaisant le Vendeur Marketplace (étant observé que par définition, toute solution conforme à la politique de gestion des litiges avec le Client Final acceptée par le Vendeur Marketplace aux termes des présentes, ou conforme à sa propre politique, est considérée comme satisfaisant le Vendeur Marketplace). Toute solution non

	<p>prévue dans la politique acceptée par le Vendeur Marketplace ou dans la politique du Vendeur Marketplace ne peut être proposée par Weavenn au Client Final qu'avec l'accord du Vendeur Marketplace ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • A chaque fin d'intervention, les Conseillers Assistance Commerciale communiquent au Client Final un message reprenant sa demande • Les horaires des Services Assistance Commerciales sont : de 9h à 19h 6 jours sur 7 <i>a minima</i> - du lundi au samedi (hors jours fériés) ;
5. Conditions de retour des Produits Eligibles	<ul style="list-style-type: none"> • Le Vendeur Marketplace autorise expressément Weavenn à gérer les retours à sa discrétion. Weavenn prend en charge tout retour lié aux rétractations des Clients Finaux (dans les délais légaux ou non), aux litiges transport, et aux avaries, pertes ou vols liés au transport ; • Dans le cadre des Services d'Assistance Commerciale, Weavenn n'est pas responsable du traitement des demandes des Clients Finaux relatives aux garanties légales de conformité, garanties commerciales, et à tous les sujets en lien avec la mise en service du Produit Eligible, l'utilisation du Produit, son utilisation ou ses pannes, et tout service après-vente. Le Vendeur Marketplace est responsable de l'acceptation des retours des Produits Eligibles conformément à la réglementation applicable et aux conditions générales de vente acceptées par le Client Final. Ces retours seront directement traités par le Vendeur Marketplace avec les Clients Finaux. Weavenn redirigera alors le Client Final vers le Vendeur Marketplace.
6. Réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn s'engage à investiguer en cas de réclamation d'un Client Final sur les circonstances ayant donné lieu au litige afin d'identifier son origine ; • Le Vendeur Marketplace pourra réclamer à Weavenn les justificatifs relatifs à tout remboursement effectué ou à toute résolution de la demande d'un Client Final ; • En cas de désaccord sur l'issue donnée à la réclamation d'un Client Final, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige ; • Il est toutefois expressément prévu que le Vendeur Marketplace ne pourra pas formuler de réclamations portant sur une décision prise dans le cadre des Services d'Assistance Commerciale, au-delà de trente (30) jours après la réception par Weavenn de la réclamation du Client Final (délai de forclusion).
7. Protocole de remboursement	<ul style="list-style-type: none"> • Weavenn agit en tant que mandataire en accord avec la réglementation en vigueur ; • Weavenn pourra donc être amené à procéder à des remboursements pour des litiges sur les sujets suivants relatifs aux Produits Eligibles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Exercice du droit de rétractation ; ○ Produit perdu ; ○ Produit abimé ; ○ Référence de Produit non conforme. <p>Dans ce cadre, toute somme versée par Weavenn en application de ces instructions est versée au nom et pour le compte du Vendeur Marketplace qui s'engage, sur présentation des justificatifs, à en rembourser le montant à Weavenn sans délai. Il est bien précisé que ce remboursement peut donner lieu à un prélèvement SEPA ou à une compensation, tels que prévus dans l'article 13.4 des CGS (« Conditions de paiement des Services Weavenn »).</p>
Annexes du Module 2	Annexe 2.1. : Politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn

Module 2
Annexe 2.1. – Politique de gestion des litiges avec le Client Final proposée par Weavenn

1. Article déclaré non reçu par le client	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de montant commande (sans seuil) • Date de livraison estimée dépassée (DLE max)
	CONTEXTE LITIGE	Le Client n'a pas reçu son produit OU Suivi colis bloqué
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Attestation non-réception (LND) • Pièce d'identité (CNI)
	ACTION WEAVERN	Vérification du tracking et enquête transporteur
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : Bon de livraison signé (avec signature similaire aux documents envoyés) et enquête transporteur avec preuve de signature → Client débouté • CAS 2 : Signature absente (ou différente des documents envoyés) et/ou colis bloqué/perdu → Solution privilégiée : envoi d'un nouveau produit → Solution alternative : remboursement • CAS 3 : Client ne répond pas sous 7 jours malgré des relances → Client débouté
2. Droit de rétractation client (produit reçu)	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de commande livrée ou refusée à la livraison • Délai des 14 jours respecté (à compter de la livraison du bien commandé)
	CONTEXTE LITIGE	Le produit est chez le client (livraison acceptée).
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo du produit réceptionné : le produit doit être complet et dans son état d'origine (emballage, accessoires, notice...).
	ACTION WEAVERN	Vérification du produit à la réception
	REPONSE APPOREE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> • CAS 1 : le produit est non déballé (état neuf) → Produit remis en stock → Remboursement • CAS 2 : le produit est détérioré (emballage manquant, produit utilisé, ...) → Le produit est mis à part dans l'entrepôt → Remboursement partiel (décote de 5% sur un produit éditorial et 10% pour les autres produits)
3. Droit de rétractation client (produit refusé)	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Sollicitation Client (appel, message, réclamation) • Tout type de commande livrée ou refusée à la livraison • Délai des 14 jours respecté (à compter de la livraison du bien commandé)
	CONTEXTE LITIGE	Le produit a été refusé lors de la livraison.
	ACTION WEAVERN	Vérification du tracking retour du produit

	REPONSE APPORTEE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> CAS 1 : le produit est intact → Produit remis en stock → Remboursement CAS 2 : le produit a été abimé pendant le transport → Le produit est mis à part dans l'entrepôt → Remboursement
4. Article non conforme à la description	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation Client (appel, message, réclamation) Le produit reçu est différent de celui commandé : mauvaise couleur / pas le bon nombre d'article / erreur référence
	CONTEXTE LITIGE	Client a reçu le mauvais produit.
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo du produit réceptionné : le produit doit être de la mauvaise couleur / pas dans le nombre d'article commandé / être un produit différent du produit commandé.
	ACTION WEAVERN	<ul style="list-style-type: none"> Vérification de la référence du produit envoyé à l'entrepôt Edition d'une étiquette prépayée au client
	REPONSE APPORTEE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) Solution alternative : retour produit et remboursement
5. Article abimé durant le transport	PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> Sollicitation Client (appel, message, réclamation) Tout type de montant commande (sans seuil) Déclaration casse dans les 72h (ET/OU réserves émises)
	CONTEXTE LITIGE	Client reçoit un produit cassé durant le transport.
	DOCUMENTS DEMANDES AU CLIENT FINAL	Photo/vidéo du produit réceptionné : vérification de l'emballage et/ou état de fonctionnement du produit.
	ACTION WEAVERN	<ul style="list-style-type: none"> Vérification du bon de livraison pour identifier si des réserves ont été émises Edition d'une étiquette prépayée au client
	REPONSE APPORTEE AU CLIENT FINAL	<ul style="list-style-type: none"> CAS 1 : Le client a émis des réserves → Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) → Solution alternative : retour produit et remboursement CAS 2 : Le client s'est manifesté dans les 72h → Solution privilégiée : geste commerciale (produit éditorial : 5%, produit technique : 10%) → Solution alternative : retour produit et remboursement
6. Annulation commande	PREREQUIS	Sollicitation Client (appel, message, réclamation)
	CONTEXTE LITIGE	Le client souhaite annuler sa commande alors que celle-ci a déjà été débitée.
	REPONSE APPORTEE AU CLIENT FINAL	L'annulation de la commande n'est pas possible, il faudra alors que le client refuse sa commande ou exerce son droit de rétractation (voir motif « Droit de rétractation client »).