

Article - Dispositions Applicables aux Clients et Visiteurs

1. Relation Client ↔ Boutique

Lorsqu'un client échange directement avec une boutique via le site Famille Zone, il est libre de :

- poser des questions,
- demander des photos ou preuves,
- négocier les conditions de livraison ou de paiement,
- se déplacer en personne pour récupérer l'article s'ils se trouvent dans le même pays.

Famille Zone rappelle au client que toutes les transactions se déroulent en dehors du site, entre le client et la boutique.

2. Procédure de Signalement

Si un client constate un comportement suspect ou incohérent (prix irréaliste, demande de paiement étrange, faux produits, réponses douteuses ou agressives), il peut signaler immédiatement la boutique à l'administrateur du site via :

- WhatsApp officiel,
- Formulaire de contact,
- Message privé.

Nous recommandons vivement aux visiteurs d'agir rapidement en cas de doute afin de protéger l'ensemble de la communauté.

Tout signalement est traité avec discréction et sérieux.

3. Rôle d'Intermédiaire Sécurisé (Cas Spéciaux)

Dans certains cas particuliers, notamment pour des livraisons d'un pays à un autre, Famille Zone peut offrir un service de sécurisation des transactions.

Dans ce cas :

3.1. Processus Sécurisé

1. Le client effectue le paiement auprès de l'administrateur du site (pas auprès de la boutique).
2. La boutique expédie le produit et fournit :
 - preuve d'envoi,
 - reçu,
 - numéro de suivi,
 - photo ou vidéo du colis scellé.
3. Une fois la commande reçue et confirmée par le client,
→ Famille Zone verse l'argent à la boutique.

Ce service protège le client contre les arnaques transfrontalières et garantit un échange équitable entre les deux parties.

3.2. Conditions d'utilisation

- Le site n'utilise jamais ce service sans accord des deux parties.
- Les frais éventuels de transfert peuvent être partagés ou définis par l'administrateur.
- Le site se réserve le droit de refuser une transaction jugée risquée.

4. Possibilité de Retrait en Main Propre

Lorsqu'une boutique et un client se trouvent dans le même pays, le client peut :

- se déplacer physiquement pour vérifier l'article,
- payer directement en espèces ou via mobile money.

Le site conseille toujours :

- de choisir un lieu sécurisé,
- de ne jamais donner d'informations sensibles,
- de vérifier l'état du produit avant paiement.

5. Attribution de Badges de Confiance

Dans les prochains mois, Famille Zone mettra en place un système de :

Badges / Logos de Confiance

Attribués aux boutiques qui respectent :

- la transparence,
- la qualité de service,
- les règles du site,
- la rapidité de traitement,
- l'honnêteté dans les livraisons.

Les boutiques certifiées :

- seront mises en avant,
- auront plus de visibilité,
- seront prioritaires dans les futures opportunités.

Toute boutique ayant un badge peut le perdre en cas de non-respect des règles ou après plusieurs signalements.

6. Conseils de Prudence aux Clients

Pour leur sécurité, les visiteurs sont invités à :

- Toujours vérifier le numéro ou profil du vendeur.
- Demander des vidéos récentes du produit.
- Éviter les paiements précipités.
- Utiliser le service d'intermédiaire sécurisé pour les achats internationaux.
- Contacter immédiatement l'administration en cas de doute.

Famille Zone agit comme un conseiller et protecteur, mais ne remplace pas la vigilance personnelle du client.

7. Rôle de l'Administrateur

L'administrateur reste la **référence officielle** en cas :

- de doute,
- de litige,
- de demande de vérification,

- d'explication,
- de médiation.

Le site rappelle que toute décision finale concernant la suspension ou le retrait d'une boutique appartient exclusivement à l'administration.