



CHARTRE DE BONNES PRATIQUES E-COMMERCE OPISTO

Dans le cadre de la satisfaction de notre clientèle commune et pour garantir la pérennité de vos gestes métiers, Opisto met en place cette charte des bonnes pratiques. **En acceptant les CGV Opisto, vous acceptez de travailler selon les préconisations qui suivent.** Dans un souci de répondre au mieux aux attentes de chacun, ce document est susceptible d'évoluer avec un délai de prévenance d'un mois pour tout changement apporté.

I. Bonnes pratiques en matière de relation client

- Répondre aux clients dans les délais impartis
 - Demandes d'information : 72h ouvrées
 - Réclamations : 72h ouvrées *
 - Avis « négatifs » (de 1 à 3 étoiles) : 72h ouvrées *
- Un litige peut être ouvert par l'acheteur s'il considère que le traitement de sa demande ne correspond pas aux CGV Opisto :
 - Temps de réponse trop long
 - Refus d'appliquer le délai de rétractation
 - Refus d'un remboursement sur un défaut de responsabilité vendeur confirmé
 - Demande de paiement des frais de retour sur un défaut de responsabilité vendeur confirmé, hors rétractation acheteur
- Echanger uniquement sur les plateformes Opisto. Les éléments d'échanges entre les deux partis survenus sur d'autres plateformes (mails privés, téléphone, réseaux sociaux) ne pourront pas être considérés en cas de litige et pourront porter préjudice dans le cadre d'un diagnostic établi par Opisto. Le service client Opisto analysera les détails de la commande et de la demande client afin de rendre un avis factuel sur la suite à donner à la réclamation.
- Veiller au respect de la réglementation RGPD en matière de traitement des données clients
- Rester courtois en toutes circonstances

**L'absence de réponse dans les délais impartis entrainera l'ouverture d'un litige automatique (hors périodes de congés enregistrées sur Opisto360).*

II. Bonnes pratiques en matière de qualité des commandes

- Description du produit
 - Les fiches pièces doivent être claires et détaillées (état, garantie et éventuelles dégradations)

- Les photos détaillant la pièce sont impératives
- **Disponibilité du produit**
 - Seuls les produits réellement détenus dans votre établissement sont autorisés à la vente sur nos plateformes
- **Conditionnement et propreté**
 - La plus grande attention doit être apportée au conditionnement et au nettoyage des articles expédiés afin d'éviter tout désagrément
- **Respecter les délais de livraison***
 - Les délais de livraison proposés doivent être cohérents avec le pays de destination
 - Respect du mode de livraison choisi par l'internaute (lieu et type)
- **Respect des garanties légales des défauts et vices cachés pour la vente aux consommateurs, des défauts de conformité.**
- **Respect des garanties contractuelles**
- **Obligation de faire bénéficier aux particuliers comme aux professionnels du délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception de la commande**
- **Appliquer les conditions de remboursement suivantes si la demande est valable :**
 - **Rétractation dans le délai de 14 jours** : prix des pièces et des frais de port ainsi que les éventuels suppléments de frais de port.
 - **Réclamation dans le délai de garantie** : prix des pièces et des frais de port, les éventuels suppléments de frais de port, ainsi que les frais de retour.

** Le non-respect des délais de livraison et de réponses apportées aux demandes internautes sera susceptible de faire baisser votre taux de performance. Le support Opisto pourra prendre contact avec vous afin de vous accompagner dans l'atteinte de ces objectifs.*