HIMARA
Market de la RDC et du monde
www.himara.com

RÈGLEMENT CLIENTÈLE

Règlement des Acheteurs HIMARA

Acheter en confiance, du Congo vers le monde

Version	1.0
Date d'entrée en vigueur	26/11/2026
Plateforme	www.himara.com
Contact clientèle	himaraa001@gmail.com | +243 980 101 075

Le présent Règlement clientèle s'applique à toute personne qui consulte la Plateforme HIMARA ou y passe commande (« l'Acheteur »). Il complète le Règlement général HIMARA et le Contrat de partenariat conclu avec chaque vendeur.

Article 1 – Objet et champ d'application

Ce Règlement fixe les droits et obligations des Acheteurs sur HIMARA, marketplace de la République démocratique du Congo et du monde : consultation des offres, commande, paiement, livraison, retours et réclamations.

Article 2 – Définitions

- « Acheteur » : toute personne qui consulte, commande ou acquiert une offre.
- « Vendeur » ou « Partenaire » : la personne ou l'entreprise qui publie l'offre dans sa Boutique.
- « Offre » : produit ou service publié sur la Plateforme.
- « Commande » : demande d'achat enregistrée sur la Plateforme.

Article 3 – Compte et accès

L'Acheteur fournit des informations exactes (nom, téléphone, e-mail, adresse de livraison) et les tient à jour. Il protège ses identifiants et signale sans délai toute utilisation non autorisée de son compte.

L'Acheteur est une personne majeure ou agit avec l'accord de son représentant légal.

Article 4 – Rôle de HIMARA

HIMARA met en relation les Acheteurs et les Vendeurs. Sauf mention contraire, le contrat de vente est conclu directement entre l'Acheteur et le Vendeur ; HIMARA n'est ni propriétaire des marchandises ni vendeur. HIMARA vérifie les inscriptions, peut retirer une offre non conforme et facilite le traitement des litiges.

Article 5 – Offres, prix et monnaies

Chaque offre indique la description, les images, l'état du produit, le prix, la monnaie (CDF ou USD), la disponibilité, les frais éventuels ainsi que les délais et conditions de livraison.

Lorsqu'une conversion de monnaie est nécessaire, HIMARA indique le taux utilisé, sa méthode et la date de référence. Les frais de conversion, de transfert ou de paiement sont communiqués avant la validation de la commande lorsque cela est techniquement possible.

Article 6 – Passer commande

La commande est enregistrée après validation par l'Acheteur. Le Vendeur confirme la disponibilité et prépare la commande dans les délais annoncés. L'Acheteur reçoit une confirmation et un reçu comportant le détail de la commande, le montant payé et la monnaie.

Avant de valider, l'Acheteur vérifie l'article, la quantité, le prix, les frais et l'adresse de livraison.

Article 7 – Paiement

Le paiement est effectué selon les moyens proposés pour l'offre : directement auprès du Vendeur ou via un prestataire de paiement intégré, selon les fonctionnalités activées. HIMARA n'est pas présentée comme garante des fonds ni comme établissement de paiement, sauf autorisation légale expresse.

L'Acheteur conserve la preuve de son paiement et son reçu.

Article 8 – Livraison et réception

Les délais, les frais et le responsable en cas de perte ou de dommage sont indiqués avant l'achat. À la réception, l'Acheteur vérifie que le produit correspond à la commande et signale sans délai toute anomalie (produit manquant, endommagé ou non conforme), avec photos si possible.

Le Vendeur conserve une preuve de livraison ou de remise lorsque le système le prévoit.

Article 9 – Retours, remboursements et réclamations

Les conditions de retour et de remboursement sont affichées par le Vendeur avant l'achat, dans le respect des droits impératifs des consommateurs. Les produits personnalisés, périssables, numériques ou réglementés peuvent faire l'objet de conditions spécifiques, clairement communiquées.

En cas de problème, l'Acheteur contacte d'abord le Vendeur. Sans réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, il saisit HIMARA à himaraa001@gmail.com en joignant son reçu et les preuves utiles. HIMARA peut faciliter la communication, demander des preuves, suspendre temporairement une transaction contestée ou appliquer la procédure de résolution des litiges publiée. Cette intervention ne remplace pas les recours légaux des parties.

Article 10 – Produits interdits et signalement

Il est interdit de commander ou de promouvoir des produits contrefaits ou volés, armes, drogues, substances réglementées sans autorisation, faux documents ou toute offre contraire à la loi. L'Acheteur peut signaler toute offre ou tout vendeur suspect à himaraa001@gmail.com ; HIMARA peut retirer l'offre ou suspendre la Boutique concernée.

Article 11 – Avis et comportement

L'Acheteur publie des avis sincères, fondés sur son expérience réelle. Sont interdits : les faux avis, les avis rémunérés non signalés, les commandes fictives, les propos injurieux ou diffamatoires, le harcèlement des vendeurs et toute tentative de fraude.

Article 12 – Achats internationaux

Pour les commandes transfrontalières, les droits de douane, taxes, frais de dédouanement et délais de livraison sont annoncés et attribués avant la commande. L'Acheteur respecte les règles d'importation de son pays. HIMARA peut limiter certains pays, produits ou moyens de paiement pour des raisons juridiques ou de sécurité.

Article 13 – Données personnelles

Les données de l'Acheteur sont utilisées uniquement pour créer son compte, traiter ses commandes, assurer la sécurité, l'assistance et respecter les obligations légales. Le Vendeur ne les utilise que pour traiter la commande et ne les revend ni ne les divulgue. La politique de confidentialité de HIMARA précise les données collectées, leurs finalités, leur durée de conservation et les droits des personnes.

Article 14 – Sécurité et prévention de la fraude

- Ne communiquez jamais votre mot de passe ni vos codes de vérification.
- Méfiez-vous des offres anormalement basses ou des demandes de paiement en dehors de la Plateforme ou des moyens indiqués.
- Conservez vos reçus, messages et preuves de paiement.
- Signalez immédiatement toute activité suspecte.

Article 15 – Sanctions

En cas de manquement (fraude, faux avis, abus, comportement injurieux), HIMARA peut, de façon proportionnée, adresser un avertissement, limiter des fonctionnalités, annuler une commande, suspendre ou fermer le compte. La mesure est motivée lorsque cela est possible et légal.

Article 16 – Responsabilité et force majeure

HIMARA s'efforce de maintenir la Plateforme accessible et sûre, sans garantir l'absence d'interruption, de fraude ou de litige. Aucune limitation de responsabilité ne peut exclure ce que la loi interdit d'exclure. Aucune partie n'est responsable d'un retard résultant d'un événement raisonnablement incontrôlable, sous réserve d'en informer l'autre partie et d'en limiter les conséquences.

Article 17 – Modification et acceptation

HIMARA peut mettre à jour ce Règlement pour des raisons légales, de sécurité ou d'évolution des services. Les changements substantiels sont notifiés avant leur entrée en vigueur. La dernière version est toujours disponible sur www.himara.com, avec sa version et sa date de mise à jour. En passant commande, l'Acheteur reconnaît avoir lu et accepté le présent Règlement.

Article 18 – Droit applicable et litiges

Pour les Acheteurs en République démocratique du Congo, ce Règlement est régi par le droit congolais, sous réserve des règles impératives et des droits des consommateurs. Les parties recherchent d'abord une solution amiable écrite ; à défaut, le différend est porté devant les juridictions compétentes de Kinshasa, sauf règle impérative contraire. Pour les Acheteurs internationaux, les règles impératives de leur pays restent réservées.

> **Besoin d'aide ?** Écrivez-nous à himaraa001@gmail.com ou appelez le +243 980 101 075 (Kinshasa, RDC). Indiquez votre numéro de commande et joignez votre reçu.

Avant publication : faire relire ce texte par un juriste compétent en droit congolais, et publier la politique de confidentialité, les modalités de paiement et les délais de remboursement.