



FAQ – QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

1. Qu'est-ce qu'irun.market ?

Irun.market est un espace pour la vente, la visibilité et la promotion des petites entreprises d'Irun. Il fait partie du Plan Irun Aurrera, promu par la Mairie d'Irun et avec la collaboration de Bidasoa Activa.

2. Dois-je m'inscrire pour pouvoir acheter ?

Vous pouvez effectuer des achats sans vous inscrire, mais avoir un compte irun.market présente de nombreux avantages. Vous disposerez d'une partie privée où vous pourrez suivre vos commandes, ajouter des produits à vos favoris, voir l'historique de vos commandes et bien plus encore.

Lors de votre premier achat, la plateforme vous offrira la possibilité de créer un compte automatiquement.

3. Comment puis-je rechercher des produits ?

La recherche de produits sur irun.market est un processus très simple. Vous pouvez effectuer une recherche par catégories que vous trouverez dans le menu du haut ou utiliser notre moteur de recherche.

Si vous souhaitez rechercher les produits d'une boutique en particulier, il vous suffit de sélectionner ladite boutique dans la liste générale, et vous retrouverez tous ses produits disponibles.

4. Comment ajouter un produit au panier ?

Ajouter de nouveaux produits à votre panier est très simple. L'option "Ajouter au panier" est disponible sur chaque fiche produit. Dans les cas où les produits présentent des variations (taille, couleur, taille...) vous devez choisir la variante souhaitée et sélectionner le nombre d'unités.

5. Comment finaliser mon achat?

Dans la partie supérieure droite de l'écran, vous verrez l'icône "Mon panier", où vous pourrez vérifier les articles que vous avez ajoutés. Lorsque vous avez tous les produits que vous souhaitez acheter dans le panier, appuyez sur le bouton "traiter la commande" pour commencer le processus de commande.

S'il s'agit de votre premier achat ou si vous n'avez pas d'utilisateur créé, vous devez remplir tous les champs du formulaire, avec des informations sur l'expédition et la facturation.

Si vous avez déjà un utilisateur auparavant, vous devez vous connecter avec l'e-mail avec lequel vous vous êtes inscrit et votre mot de passe, et vous n'avez qu'à compléter les données demandées par le formulaire.

6. Comment spécifier les détails d'un produit personnalisé ?

Certains magasins d'irun.market vendent des produits personnalisés. Lors des étapes de traitement de votre commande, vous trouverez un champ intitulé "Notes de votre commande". Dans cette case, vous devez spécifier les détails de votre produit.

7. Quelles sont les options d'expédition ?

Les produits achetés sur irun.market peuvent être récupérés en magasin ou livrés à domicile. Lors du processus de votre commande, vous pouvez choisir si vous souhaitez retirer la commande en magasin ou si vous préférez la faire livrer à votre domicile.

8. Est-il sûr d'acheter sur irun.market ?

Acheter sur irun.market est totalement sûr. Les paiements sont effectués via une passerelle de paiement avec toutes les garanties de sécurité. Il dispose également du protocole HTTPS, également connu sous le nom de certificat SSL, qui est utilisé pour garantir le transfert des données personnelles de manière sécurisée et cryptée.

9. Quels modes de paiement sont acceptés ?

Vous pouvez payer vos achats sur irun.market avec une carte de débit ou de crédit, Visa et MasterCard étant valables.

10. Comment puis-je demander un retour?

Vous pouvez demander le retour d'un article dont vous n'êtes pas satisfait pendant les 14 jours suivant la date de livraison du produit. Tous les articles que vous souhaitez retourner doivent être dans le même état qu'ils ont été livrés, avec l'emballage et les étiquettes d'origine.

Lors d'un retour, vous devez prendre en compte les éléments suivants :

- Les retours d'articles susceptibles de se détériorer ou de se périmier rapidement ne seront pas acceptés.
- Les retours d'articles modifiés ou utilisés ne seront pas acceptés. Les retours ne seront acceptés que sur les articles qui sont dans leur emballage d'origine, n'ayant pas été ouverts, testés ou manipulés.
- Les retours d'articles confectionnés selon les spécifications du consommateur et de l'acheteur ou nettement personnalisés ne seront pas acceptés.

Les retours effectués par une entreprise de messagerie ont un coût de 3 € par envoi. Ce montant sera déduit du remboursement effectué par chaque marchand auprès duquel vous demandez un remboursement.

11. Quel est le coût du retour?

Les retours effectués par une entreprise de messagerie ont un coût de 3 € par envoi. Ce montant sera déduit du remboursement effectué par chaque magasin auprès duquel vous demandez un remboursement.

12. Comment dois-je procéder pour traiter un retour ?

Le processus de retour est très simple. Si vous souhaitez retourner l'un des produits achetés sur notre plateforme, rendez-vous dans le récapitulatif de vos commandes dans votre espace

privé. Accédez à la commande que vous souhaitez retourner et cliquez sur l'option de remboursement.

Sur la nouvelle page qui s'ouvre, sélectionnez l'option de remboursement qui correspond le mieux à vos besoins (complet ou partiel). En cas de remboursement partiel, vous devez choisir le produit que vous souhaitez retourner et le nombre d'unités de celui-ci.

Si vous avez effectué l'achat en tant qu'utilisateur invité, au début de la session, vous devez saisir l'e-mail avec lequel vous avez effectué l'achat et cliquer sur Avez-vous oublié votre mot de passe ? pour pouvoir ajouter un mot de passe et traiter le retour depuis votre espace commande.

Si vous avez retiré votre commande en magasin, vous devez la retourner de la même manière, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous avez notifié votre décision de vous rétracter.

Dans le cas des livraisons à domicile, vous pouvez livrer votre produit directement au magasin ou l'envoyer par coursier à l'adresse du magasin. Vous pouvez également le traiter dans l'option Remboursement de la commande correspondante.

13. Qui assume les frais de retour?

Les frais d'expédition seront à la charge de l'acheteur.

14. Quand le remboursement sera-t-il effectué ?

Une fois que l'entreprise a vérifié que le produit est en parfait état et accepte le retour, nous procéderons au remboursement dans un délai maximum de 7 jours ouvrables.

15. Où puis-je effectuer l'achat ?

Les livraisons sont effectuées dans la Communauté autonome basque et dans le reste de l'Espagne péninsulaire - à l'exception des îles Canaries, des îles Baléares, de Ceuta et de Melilla -, ainsi que dans la zone frontalière avec la France jusqu'à Hendaye.

16. Comment puis-je connaître l'état de ma commande?

Dans le panneau du compte de l'acheteur, il y a une option qui vous permet de voir l'état de la commande. Vous pouvez également y voir combien de temps il faudra pour que la commande soit disponible ou atteigne sa destination.

17. J'ai une question, où puis-je la résoudre?

En cas de problème, vous pouvez contacter le bureau d'information d'Irun.market par e-mail info@irun.market ou par téléphone au 629 11 96 74 entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi