



POLITIQUE DE RETOUR, D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

Là où vos manuscrits prennent vie

Référence documentaire	ZP-POL-REM-001
Version	1.0
Date de mise à jour	31 juillet 2026

Document institutionnel destiné aux ventes directes sur www.zenupublishers.org
et aux opérations réalisées par les canaux officiels de ZƏNU Publishers.

Yaoundé, Cameroun - 31 juillet 2026

A. Fiche de contrôle documentaire

Intitulé	Politique de retour, d'annulation et de remboursement
Entité responsable	ZƏNU Publishers - Direction
Périmètre	Ventes directes de livres physiques, livres numériques, précommandes et commandes effectuées par les canaux officiels de ZƏNU Publishers
Exclusions	Achats réalisés sur Amazon, Kobo, Google Play Books ou toute autre marketplace tierce
Version	1.0
Date de dernière mise à jour	31 juillet 2026
Révision	Au minimum une fois par an ou à chaque évolution légale, technique ou commerciale significative

B. Objet et principes directeurs

La présente politique définit de manière claire, accessible et cohérente les conditions d'annulation, de retour, d'échange et de remboursement applicables aux ouvrages et contenus numériques achetés directement auprès de ZƏNU Publishers. Elle vise à protéger les consommateurs, à sécuriser les opérations de vente à distance et à harmoniser les pratiques de la maison d'édition avec les exigences du commerce électronique et les standards du secteur du livre.

Elle repose sur cinq principes directeurs : transparence avant l'achat, traçabilité des demandes, traitement équitable, remboursement dans des délais raisonnables et prévention des abus.

C. Synthèse du benchmark international

La politique a été structurée à partir de la législation camerounaise sur le commerce électronique et d'un benchmark de pratiques publiées par de grandes plateformes et entreprises du livre. Le choix retenu pour ZƏNU Publishers combine le délai légal camerounais de quinze jours pour les marchandises, une procédure renforcée pour les produits endommagés ou non conformes, et une règle spécifique pour les livres numériques fondée sur l'accès effectif au fichier.

Référence	Livres physiques	Livres numériques	Enseignement retenu
Cameroun	Rétractation : 15 jours après réception; remboursement dans les 15 jours suivant le retour.	Exceptions prévues pour certains contenus téléchargés ou descellés.	Socle juridique principal de la politique.
Amazon	La plupart des articles retournables dans les 30 jours, sous conditions.	Règles propres aux contenus numériques et contrôle des abus.	Conditions simples, état du produit et canal de retour traçable.
Google Play Books	Non applicable au modèle principal.	Demande possible dans les 7 jours; délai plus long si le fichier ne fonctionne pas.	Distinguer changement d'avis et défaut technique.
Rakuten Kobo	Règles distinctes pour appareils et accessoires.	Un livre ouvert ou téléchargé n'est généralement plus remboursable.	Faire dépendre l'éligibilité de l'accès effectif au contenu.
Bookshop.org	Retour des livres physiques dans les 30 jours; remplacement ou remboursement en cas de défaut.	Remboursement surtout si le fichier est corrompu ou inaccessible.	Photos et numéro de commande pour accélérer l'instruction.
Penguin Random House	Produits neufs, complets et retours traçables; frais d'expédition généralement non remboursés.	Vente numérique souvent gérée par des détaillants tiers.	Séparer clairement ventes directes et marketplaces.

Décision de conception : ZƏNU Publishers adopte un délai de quinze jours pour les retours de livres physiques, un délai de sept jours pour l'annulation d'un livre numérique non encore téléchargé ou rendu accessible, et une garantie

permanente contre les erreurs de fichier, doubles paiements et défauts de conformité, sous réserve de preuves et de la législation applicable.

1. Champ d'application

La présente politique s'applique aux achats effectués directement auprès de ZƏNU Publishers :

- sur le site officiel www.zenupublishers.org ;
- au moyen d'un lien de paiement, d'une facture ou d'un canal de commande officiellement émis par ZƏNU Publishers ;
- auprès d'un point de vente, d'un représentant ou d'un partenaire agissant expressément pour le compte de ZƏNU Publishers, lorsque la vente est encaissée et administrée par la maison d'édition.

Elle couvre les livres physiques, les livres numériques, les précommandes et les commandes comprenant plusieurs articles. Elle ne s'applique pas aux achats encaissés et administrés par une marketplace ou un distributeur tiers.

2. Définitions

- Client ou consommateur : toute personne physique ou morale qui achète un produit pour ses besoins propres ou professionnels, sous réserve des règles impératives qui lui sont applicables.
- Livre physique : ouvrage imprimé, relié ou broché livré sur un support matériel.
- Livre numérique : fichier électronique, notamment au format PDF, EPUB ou tout autre format de lecture numérique.
- Commande directe : commande dont le paiement, la facturation et le traitement sont administrés par ZƏNU Publishers.
- Marketplace : plateforme tierce telle qu'Amazon, Kobo, Google Play Books ou toute plateforme similaire qui encaisse ou administre la transaction.
- Jour calendaire : tout jour du calendrier, y compris les week-ends et jours fériés.

3. Information préalable et acceptation

Avant la validation d'une commande, ZƏNU Publishers met à la disposition du client les informations essentielles relatives au produit, au prix, aux frais de livraison, au moyen de paiement, aux délais estimatifs, à la présente politique et aux éventuelles restrictions applicables. La validation de la commande vaut acceptation de ces conditions, sans préjudice des droits impératifs du consommateur.

Le client doit vérifier le titre de l'ouvrage, le format, la quantité, l'adresse de livraison et le prix total avant de confirmer la commande. Une confirmation de commande est transmise par voie électronique lorsque les informations nécessaires ont été fournies.

4. Annulation avant traitement ou expédition

4.1 Livre physique

Une commande de livre physique peut être annulée sans frais tant qu'elle n'a pas été préparée, remise au transporteur ou expédiée. La demande doit être envoyée dès que possible à contact@zenupublishers.org en indiquant le numéro de commande.

Si la commande a déjà été préparée ou expédiée, l'annulation ne peut plus être garantie. Le client pourra alors utiliser la procédure de retour prévue à la section 5.

4.2 Livre numérique

Une commande de livre numérique peut être annulée tant que le fichier n'a pas été téléchargé, ouvert, envoyé par courriel, ajouté à une bibliothèque numérique ou rendu accessible par un lien personnel.

4.3 Précommande

Une précommande peut être annulée jusqu'à la veille de l'expédition du livre physique ou de la mise à disposition du livre numérique. Lorsque le débit a déjà été effectué, le remboursement est traité conformément à la section 11.

5. Droit de retour des livres physiques

Le client peut notifier sa volonté de retourner un livre physique dans un délai de quinze jours calendaires à compter du lendemain de sa réception. La notification doit être transmise par écrit à contact@zenupublishers.org.

Le retour est accepté lorsque l'ouvrage est complet, dans son état d'origine, sans annotation, déchirure, tache, pliure excessive, dommage volontaire ou trace d'utilisation incompatible avec une simple vérification du produit. La preuve d'achat ou le numéro de commande doit être communiqué.

Après validation de la demande, ZƏNU Publishers communique les instructions et l'adresse de retour appropriée. Le client doit expédier le produit sans délai excessif et au plus tard dans les quinze jours suivant sa notification de retour.

En cas de changement d'avis, les frais directs de retour sont supportés par le client. Il est recommandé d'utiliser un mode d'expédition traçable et de conserver la preuve de dépôt jusqu'au remboursement.

6. Produit endommagé, défectueux, incomplet ou non conforme

Le client doit signaler dans les quinze jours suivant la livraison toute situation dans laquelle :

- le livre reçu ne correspond pas au titre, au format ou à la quantité commandés ;
- l'ouvrage présente un défaut d'impression, de reliure, de fabrication ou un dommage de transport ;
- la commande est incomplète ;
- la livraison intervient dans des conditions substantiellement différentes de celles convenues.

La demande doit comprendre le numéro de commande, une description précise et, lorsque cela est possible, des photographies lisibles du colis, du produit et du défaut constaté.

Après vérification, ZƏNU Publishers propose, selon la situation et les disponibilités, un remplacement sans frais, une nouvelle expédition, un avoir accepté par le client ou un remboursement total ou partiel. Lorsque l'erreur ou le défaut est imputable à ZƏNU Publishers, les frais raisonnables de retour et de réexpédition sont pris en charge par la maison d'édition.

7. Livres numériques et contenus téléchargeables

Pour un achat direct, le client peut demander l'annulation et le remboursement d'un livre numérique dans les sept jours suivant l'achat, à condition que le contenu n'ait pas été téléchargé, ouvert, envoyé ou rendu accessible.

Après téléchargement, ouverture ou mise à disposition effective, le livre numérique n'est normalement plus remboursable pour simple changement d'avis. Cette restriction protège l'intégrité du contenu et les droits d'auteur.

Un remboursement, un remplacement de fichier ou une assistance technique reste possible lorsque :

- le fichier est corrompu, illisible ou incompatible avec les caractéristiques annoncées ;
- le contenu livré est différent du titre commandé ;
- un double paiement est constaté pour la même transaction ;
- le client n'a jamais reçu ou pu accéder au fichier malgré des tentatives raisonnables ;
- l'achat résulte d'une utilisation frauduleuse dûment signalée ;
- la législation applicable impose un remboursement.

En cas de remboursement d'un contenu numérique, ZƏNU Publishers peut désactiver le lien d'accès et demander au client de supprimer toute copie du fichier et de ne pas le diffuser à des tiers.

8. Produits personnalisés, dédiacés ou fabriqués à la demande

Sauf défaut, erreur imputable à ZƏNU Publishers ou disposition légale contraire, les ouvrages personnalisés, dédiacés, imprimés à la demande selon des caractéristiques propres au client ou spécialement confectionnés ne sont pas retournables pour simple changement d'avis.

9. Promotions, codes de réduction, cadeaux et commandes groupées

Le remboursement est calculé sur le montant effectivement payé après réduction. Les avantages promotionnels, points, codes ou cadeaux liés à une commande remboursée peuvent être annulés ou déduits du remboursement lorsque la commande ne remplit plus les conditions de l'offre.

Pour une commande comprenant plusieurs articles, le retour d'un seul article entraîne le remboursement de cet article uniquement, ainsi que des frais qui lui sont directement imputables lorsque la loi ou la présente politique le prévoit.

10. Achats effectués sur les marketplaces

Les achats effectués sur Amazon, Kobo, Google Play Books ou toute autre marketplace sont soumis aux conditions de retour, de remboursement, de délai et de paiement de la plateforme concernée. La demande doit être initiée depuis le compte client ou le service d'assistance de cette plateforme.

ZƏNU Publishers ne peut pas rembourser directement une transaction encaissée et administrée par un tiers. La maison d'édition peut toutefois fournir les informations utiles pour identifier l'ouvrage, la commande ou le distributeur concerné.

11. Modalités et délais de remboursement

Lorsqu'un remboursement est accepté, ZƏNU Publishers le traite dans un délai maximal de quinze jours calendaires :

- à compter de la réception du livre retourné ou de la preuve d'expédition jugée suffisante, pour un livre physique ;
- à compter de l'acceptation de la demande, pour une annulation avant expédition ou un livre numérique éligible ;
- à compter de la confirmation du défaut ou du double paiement, lorsque le dossier ne nécessite pas de retour.

Le remboursement est effectué, dans la mesure du possible, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat. Avec l'accord du client, un autre moyen de remboursement ou un avoir peut être utilisé.

Les délais d'affichage des fonds dépendent ensuite de la banque, de l'opérateur de mobile money, du prestataire de paiement ou de l'établissement émetteur. ZƏNU Publishers n'est pas responsable d'un délai supplémentaire imputable à ces intermédiaires après l'émission effective du remboursement.

En cas de retour volontaire, les frais de livraison express ou les options supplémentaires choisies par le client ne sont pas remboursés, sauf lorsque le retour résulte d'une erreur ou d'un défaut imputable à ZƏNU Publishers.

12. Procédure de demande

Toute demande d'annulation, de retour ou de remboursement doit être adressée à contact@zenupublishers.org. Elle doit comporter les informations suivantes :

- nom et coordonnées du client ;
- numéro de commande ou preuve de paiement ;
- titre et format de l'ouvrage ;
- date d'achat et, pour un livre physique, date de réception ;
- motif précis de la demande ;
- photographies ou captures d'écran utiles en cas de dommage, d'erreur ou de défaut technique.

Une demande complète fait l'objet d'un accusé de réception et d'un examen. ZƏNU Publishers peut solliciter des informations complémentaires strictement nécessaires à la vérification du dossier.

13. Traitement des abus et demandes frauduleuses

ZƏNU Publishers peut refuser une demande manifestement frauduleuse, répétitive, abusive ou fondée sur des documents falsifiés, après examen des circonstances. La maison d'édition peut également limiter l'accès à ses services lorsqu'un client utilise de manière systématique la politique de remboursement pour obtenir ou conserver indûment des contenus.

Cette disposition ne limite pas les droits légaux du consommateur et n'autorise pas un refus automatique sans examen individuel.

14. Protection des données

Les données collectées dans le cadre d'une demande de remboursement sont utilisées uniquement pour vérifier la transaction, traiter la demande, prévenir la fraude, assurer la comptabilité et respecter les obligations légales. Elles sont accessibles aux personnes habilitées et aux prestataires strictement nécessaires au traitement du paiement, de la livraison ou du remboursement.

15. Clients internationaux et règles impératives

Pour les ventes internationales, les dispositions impératives de protection du consommateur applicables dans le pays de résidence ou de livraison peuvent accorder des droits supplémentaires. Lorsque ces règles sont plus favorables et légalement applicables à la transaction, elles prévalent sur la présente politique.

En particulier, certains territoires reconnaissent un délai de rétractation de quatorze jours pour les ventes à distance et prévoient des règles spécifiques lorsque la fourniture d'un contenu numérique commence avec le consentement exprès du consommateur.

16. Réclamations et règlement des différends

ZƏNU Publishers privilégie un règlement amiable, rapide et documenté. Toute réclamation doit d'abord être adressée à contact@zenupublishers.org. La Direction ou le service désigné examine la demande et communique une réponse motivée.

À défaut de résolution amiable, le client conserve le droit de saisir l'autorité de protection du consommateur ou la juridiction compétente conformément aux règles impératives applicables. Pour les ventes administrées au Cameroun, la législation camerounaise constitue le cadre juridique principal, sans préjudice des règles internationales impératives applicables.

17. Modification, publication et entrée en vigueur

La présente politique peut être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des services, des moyens de paiement, des modalités de livraison, des marketplaces partenaires ou de la réglementation. La version applicable à une commande est celle qui était accessible et acceptée au moment de l'achat, sauf disposition plus favorable ou obligation légale contraire.

La politique est publiée sur le site officiel de ZƏNU Publishers et entre en vigueur à compter de sa signature par la Direction.

D. Procédure opérationnelle interne de traitement

Cette procédure permet d'appliquer la politique de manière uniforme, traçable et rapide.

- 1. Réception** - Enregistrer la date, le canal, le numéro de commande et le motif de la demande.
- 2. Vérification** - Contrôler la preuve d'achat, le type de produit, le canal de vente, les délais et l'état d'accès ou de livraison.
- 3. Qualification** - Classer la demande : annulation, rétractation, dommage, non-conformité, défaut numérique, double paiement, fraude ou marketplace.
- 4. Décision** - Appliquer la matrice ci-dessous et transmettre une réponse motivée au client.
- 5. Exécution** - Organiser le retour, le remplacement, l'avoir ou le remboursement selon la décision.
- 6. Clôture** - Conserver la preuve du remboursement, de la livraison ou de la résolution et clôturer le dossier.

Matrice de décision

Situation	Délai	Preuves	Solution	Frais de retour
Annulation avant expédition	Dès que possible	N° de commande	Annulation + remboursement	Aucun
Retour volontaire - livre physique	15 jours après réception	Preuve d'achat	Remboursement si état conforme	Client
Livre endommagé ou incorrect	15 jours après livraison	Photos + commande	Remplacement ou remboursement	ZƏNU Publishers
Livre numérique non téléchargé	7 jours après achat	Commande + état d'accès	Annulation + remboursement	Sans objet
Fichier numérique défectueux	Dès constat	Capture + description	Nouveau fichier ou remboursement	Sans objet
Achat marketplace	Selon plateforme	Commande plateforme	Orientation vers la plateforme	Selon plateforme

E. Indicateurs de suivi recommandés

- nombre de demandes reçues par mois ;
- délai moyen d'accusé de réception ;
- délai moyen de résolution ;
- taux de remboursement, de remplacement et de refus motivé ;
- principaux motifs : transport, impression, erreur de commande, fichier numérique ou double paiement ;

- montant total remboursé et coût des réexpéditions ;
- nombre de réclamations liées aux marketplaces.

F. Références juridiques et sectorielles

1. Ministère du Commerce du Cameroun - Loi n° 2010/021 du 21 décembre 2010 régissant le commerce électronique au Cameroun, notamment articles 15, 20, 21, 22 et 26. [Consulter la source](#)
2. Commission européenne / Your Europe - Retours et droit de rétractation, y compris les règles relatives au contenu numérique. [Consulter la source](#)
3. Amazon Customer Service - Politique générale de retour des produits. [Consulter la source](#)
4. Google Play Books - Politique de remboursement des livres numériques. [Consulter la source](#)
5. Rakuten Kobo - Retour d'un eBook ou d'un livre audio. [Consulter la source](#)
6. Bookshop.org - Retours de livres physiques et traitement des ebooks corrompus ou inaccessibles. [Consulter la source](#)
7. Penguin Random House - Conditions de retour des commandes directes. [Consulter la source](#)

Date de vérification des sources : 31 juillet 2026.

G. Validation et approbation

La présente politique a été élaborée pour encadrer les ventes directes de ZƏNU Publishers et assurer un traitement transparent, cohérent et traçable des demandes d'annulation, de retour et de remboursement. Elle entre en vigueur après signature de la Direction et publication sur les canaux officiels de la maison d'édition.

La Direction



Date : 31 juillet 2026



31 JUL 2026