

Sommaire :

Commerçants/artisans, questions génériques

(Avant/Après) Inscription / questions générales

(Pendant) Inscription / connexion

Produits

Commandes

Livraisons

Ventes et factures

Retours

Si on vous signale un dysfonctionnement du site, sms +33 (0)7 84 56 34 62

Commerçants/Artisans Questions génériques

1. (Avant/Après) Inscription / questions générales

Combien de temps me faut-il pour faire mon inscription en ligne ?

L'inscription sur la plateforme est simple et rapide.

Vous devez obligatoirement renseigner certains champs :

- nom de la boutique
- adresse du commerce
- adresse mail que vous utilisez régulièrement,
- numéro de téléphone portable
- siret.

Quels documents sont nécessaires pour l'inscription ?

Votre numéro de siret est le seul élément obligatoire et bloquant pour l'inscription.

Si vous souhaitez aller plus loin, vous pouvez d'ores et déjà renseigner vos coordonnées bancaires, à savoir :

- Justificatif de domicile
- Copie de votre carte d'identité
- Un extrait Kbis
- Votre IBAN

Nous vous demandons tous ces éléments afin de garantir au mieux votre sécurité, éviter toute usurpation d'identité et tentative de fraude.

Quels documents sont acceptés pour l'inscription ?

- VAT Registration
- Comptes annuels (Financial statements)
- Extrait K, L, Kbis ou Lbis (Commercial register extract)
- Extrait d'immatriculation D1 (Artisan register extract)
- Avis de situation au répertoire Sirene (Siren register extract)
- Lettre de confirmation de numéro SIREN délivrée par l'Urssaf (Siren number confirmation)
- Statuts de l'entreprise (Articles of incorporation)

Quelles sont les mesures mises en place pendant la durée du confinement ?

Pour les commerçants appartenant aux villes partenaires :

- **Les frais de commissionnement des ventes sont offerts** (0%) aux commerçants et artisans de ces territoires sur la plateforme pour toute la durée du confinement¹
- La **livraison de proximité** par les Facteurs (**Proxi-Courses**) **est gratuite** aux acheteurs de ces territoires pour toute la durée du confinement¹ et dans la limite de 50.000 livraisons sur l'ensemble du territoire national (France métropolitaine et DOM)

Pour les commerçants installés sur des territoires n'ayant pas signé de partenariat avec Ma Ville Mon Shopping :

- **Les frais de commissionnement des ventes²** sont réduits (5,5% HT du montant des ventes) aux commerçants et artisans de ces territoires sur la plateforme pour toute la durée du reconfinement¹

¹ Période de re-confinement décidée à date par le Gouvernement, période allant jusqu'au 1^{er} décembre 2020 inclus.

Quelles sont les mesures en vigueur hors confinement ?

Il n'y a pas de frais d'inscription, ni d'abonnement pour adhérer à la plateforme.

Pour les commerçants appartenant aux villes partenaires :

Les frais de commissionnement des ventes sont réduits 5,5% HT du montant des ventes

Pour les commerçants installés sur des territoires n'ayant pas signé de partenariat avec Ma Ville Mon Shopping :

Les frais de commissionnement des ventes passent à 9% HT du montant des ventes

A quels cas s'appliquent les frais de commissionnement ?

Si le client souhaite un règlement en boutique (la e-reservation) la plateforme ne prélève pas de frais de commissionnement.

La plateforme ne prélève un commissionnement que lorsque le client effectue son achat via le site.

Y a-t'il des typologies de commerces qui ne peuvent pas rejoindre Ma Ville Mon Shopping ?

Toute activité licite peut être intégrée sur Ma Ville Mon Shopping. En revanche, toutes les typologies de produits (hors format, surgelés, certaines typologies de produits alimentaires) ne sont pas éligibles la livraison à domicile.

2. (Pendant) Inscription / connexion

J'ai rempli tous les champs de mon inscription pourtant je n'arrive pas à créer ma boutique. Pourquoi ?

Vérifiez que :

- Vous avez renseigné un numéro de téléphone portable et non pas un numéro de téléphone fixe ;
- Vous avez sélectionné une catégorie pour votre commerce ;
- Si vous avez coché la case afin d'effectuer les livraisons par vous-même, que vous avez stipulé les frais de livraison (mettre le chiffre zéro si vous ne souhaitez pas rajouter de frais de livraison pour vos clients ;
- Si le problème venait à persister, recontactez nous.

Pourquoi dois- je communiquer mon numéro de portable ?

Votre numéro de portable ne sera en aucun cas communiqué à vos clients, il ne sert qu'à vous prévenir d'une commande afin que vous soyez le plus réactif possible.

Je n'arrive pas à saisir mes coordonnées bancaires ?

Dans un premier temps,

- Veuillez vous assurer que vous avez bien inséré votre adresse personnelle dans la partie « infos personnelles » en haut de cette page.
- Le justificatif de domicile doit correspondre à cette adresse et la carte d'identité aux éléments rentrés au-dessus également.
- les pièces doivent être téléchargées au format png ou jpeg et non pas PDF.

Sachez que quoi qu'il en soit cela n'a aucune incidence sur vos ventes, un client peut toujours commander même si vos coordonnées bancaires ne sont pas encore enregistrées. Celles-ci sont nécessaires pour que nous puissions vous rétrocéder le montant des ventes sur votre compte.

Si le problème venait à persister, veuillez envoyer vos éléments sur stripemvms@gmail.com

Veuillez à préciser dans l'objet du mail :

- nom de la boutique (et non pas la raison sociale)
- ville

Comment retrouver son mot de passe ?

Cliquer sur "mot de passe oublié" et suivre la procédure qui vous est communiquée par mail.

Si perte de l'ADRESSE EMAIL uniquement : Contactez le Service Clients MaVilleMonShopping à contact@mavillemonshopping.fr

Où apparaît mon URL redirigeant vers mon propre site internet ?

Le lien vers votre site ne sera visible à vos clients qu'à la condition de partager au minimum 2 produits sur la plateforme MVMS

Il sera alors visible et accessible dans la rubrique " à propos" de votre boutique en ligne.

J'ai créé ma boutique mais je ne la vois pas ?

Pour que votre boutique soit visible par vos clients vous devez partager au minimum un produit sur votre boutique en ligne.

Si malgré le fait que vous ayez créé des produits, vous n'êtes toujours pas visibles, assurez-vous que vos produits ont bien le statut « en ligne ».

Pour cela, rendez-vous dans votre espace professionnel dans la rubrique « produits » + « gestion des produits », l'option est visible sur la ligne de chacun des produits tout à droite.

Je rencontre des difficultés à me connecter ou à mettre des produits en ligne, le site est lent

Nous faisons tout notre possible pour répondre au mieux à vos attentes et vous soutenir pendant cette période, le site étant victime de son succès, dû à la forte affluence, il peut parfois être plus difficile d'accès ou d'utilisation, nous vous invitons à vous reconnecter plus tard.

Comment puis-je partager mes réseaux sociaux sur la plateforme ?

Cette fonctionnalité n'est pas encore disponible sur Ma Ville Mon shopping, elle le sera ultérieurement. Nous vous remercions de votre compréhension.

Je souhaiterai rajouter une catégorie afin de classer l'un de mes produits dedans comment faire ?

- Quelle catégorie avez-vous choisi à la base, pour inscrire votre boutique ?
- Si pas de catégorie, mettre le segment de clientèle (homme et/ou femme)
- Plusieurs catégories possibles.

Si malgré cela, les sous-catégories proposées ne vous conviennent pas, merci de nous indiquer quelle catégorie vous souhaitez rajouter, sachant que nous ne pouvons pas ajouter ou modifier les catégories principales (à savoir homme, femme, enfant ...)

Nous pouvons seulement ajouter des « sous catégories » pour y classer vos produits.

Si vous estimez que votre boutique ne rentre pas dans les catégories principales, sachez qu'une refonte des catégories est prévue pour 2021. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension

Envoyer les suggestions de catégories sur contact@mavillemonshopping.fr

Par erreur, j'ai créé une nouvelle boutique ou j'ai supprimé la mienne. Comment faire ?

Merci de contacter votre binôme MVMS

Par erreur, je me suis inscrit en tant que client au lieu de m'inscrire en tant que commerçant, comment faire ?

Merci de contacter votre binôme MVMS

3. Produits

Combien de produits dois-je mettre en ligne ?

Vous pouvez ouvrir votre boutique avec une offre de 15 à 20 produits. Par la suite, celle-ci devra être alimentée régulièrement pour offrir à vos clients une offre plus large.

Pour que votre boutique soit visible de vos clients, vous devez mettre des produits en ligne.

Il n'y a pas de limite en terme de nombre de produits.

Puis-je importer ma liste produit déjà existante sur ma base de donnée du magasin ou sur mon propre site internet ?

Cette fonctionnalité n'est pas encore disponible sur Ma Ville Mon shopping, elle le sera ultérieurement. Nous vous remercions de votre compréhension.

Comment gérer mon stock en ligne ?

La gestion de votre stock en ligne est manuelle. Par défaut, les stocks sont à 100.

Dès qu'un produit est vendu en ligne, celui-ci est automatiquement décompté de votre stock en ligne. Nous vous suggérons de passer votre produit hors ligne dès que vous n'avez plus de stock en magasin afin d'éviter les annulations de commande. ⚠ Il est important de bien gérer votre stock en ligne pour ne pas vendre des produits que vous n'avez plus.

Certains de mes produits ont plusieurs tailles, plusieurs couleurs, plusieurs déclinaisons, suis-je obligé de créer une fiche produit pour chaque ?

Vous pouvez ajouter plusieurs déclinaisons à votre produit.

Une fois votre produit créé, retournez sur sa fiche en cliquant sur le crayon puis accédez au mode avancé en bas à droite.

Vous pourrez ajouter des modèles (tailles, couleurs...) et pour chacun d'entre eux choisir des photos, un tarif, des promotions etc...

Mode avancé : Si le commerçant renseigne plusieurs modèles dans le mode avancé il faudra toujours supprimer le modèle par défaut

Je n'arrive pas à créer ma fiche produit, ça mouline et rien ne se passe, que faire ?

La taille de vos photos est visiblement trop grosse pour être supporté par votre connexion.

Nous vous suggérons de tenter de nouveau avec une meilleure connexion sinon nous vous conseillons de les reformater.

Vous pouvez vous rendre sur le site suivant img2go.com/fr

Et vous rendre sur la seconde colonne « compresser une image ».

Puis-je mettre en place une promotion, si oui comment ?

Dans votre espace professionnel, dans la rubrique « catalogue produits », vous trouverez l'onglet « mes produits », cliquez sur le crayon et accédez au mode avancé. Une fois sur la ligne du produit à mettre en promotion, vous pourrez paramétrer l'option promotion.

Je vends des produits frais, comment sont-ils pris en charge par les services de livraisons ?

Si la ville a décidé de mettre à disposition des commerçants des camions frigorifiques un mode de livraison spécifique est assuré mais le mieux est d'assurer la livraison par vos soins.

4. Commandes

Comment suis-je alerté en cas de commande ?

En cas de commande sur le site, vous êtes alerté par un sms et un mail .

- Le sms, vous alerte qu'une commande a été passée en ligne en vous invitant à vous connecter à votre espace professionnel. Une fois connecté, vous bénéficierez de plus d'informations sur votre commande à traiter.
- Le mail, récapitule toutes les informations concernant la commande : nom/prénom du client, adresse postale, téléphone, produit commandé, mode de livraison choisi. C'est pourquoi, il est important de communiquer un numéro de téléphone portable et une adresse mail que vous consultez régulièrement .
- Sur votre boutique en ligne, vous retrouverez l'ensemble des informations communiquées par mail.

Comment le client récupère sa commande ?

- **Click & collect ou drive** → il appartient aux commerçants de proposer des heures de retrait permettant de limiter les contacts entre ses clients et de respecter les mesures barrières.
- **La livraisons au domicile** des particuliers → le Groupe La Poste propose de la livraison à domicile dans le maximum de territoires possibles via la solution STUART et son réseau de Facteurs. Ces territoires évolueront dans le temps afin de proposer un maximum de solutions aux Français. En complément, les commerçants qui le souhaitent peuvent également livrer leurs clients.

J'ai voulu faire un test en essayant de passer commande dans ma boutique mais cela ne fonctionne pas

Vous ne pouvez pas passer commande sur votre boutique ou sur une autre boutique depuis votre compte commerçant. Vous devez pour cela créer un compte client.

5. Livraisons

Puis-je paramétrer mes modes de livraisons, si oui comment ?

Pour le moment, les modes de livraison se définissent automatiquement/par défaut.

Le click and collect est proposé d'office.

La livraison par vos soins est proposée lors de votre inscription, elle peut de nouveau être modifiée quand vous le souhaitez dans votre espace professionnel, rubrique « mes informations ».

La livraison par La Poste ou Stuart dépend de votre zone et de ce qui est appliquée sur celle-ci.

Le client aura donc toujours le choix entre click and collect ou livraison (à vous ensuite de décider si vous souhaitez effectuer la livraison par vous-même, si ce n'est pas par vous-même ce sera La Poste/Stuart selon disponibilité de ces services sur votre secteur).

Il est prévu que courant décembre, de nouvelles fonctionnalités sur le site vous permettent de paramétrer vos modes de livraison, vous pourrez définir le ou les modes de livraison de votre choix individuellement pour chacun de vos produit.

La livraison par vos soins pourra également être paramétrée par secteur et vous permettra de délimiter votre zone de livraison, tout en y associant le coût souhaité.

Comment fonctionne la « livraison par le commerçant » ?

Vous pouvez décider ou non d'effectuer vous-même les livraisons et proposer ce service à vos client. Cette option est accessible dans votre « profil », dans « mes informations ».

Si oui, vous pouvez déterminer un tarif unique pour toutes vos livraisons (un forfait).

En effet, pour le moment MVMS ne vous permet pas de personnaliser ce service en choisissant un tarif selon la distance de livraison ou le poids du produit.

Si vous recevez une commande que vous estimez trop éloignée du secteur de livraison que vous vous êtes fixé, deux options s'offrent à vous :

- Annuler la commande
- Envoyer votre commande via le réseau de votre choix (en choisissant La Poste, nous nous engageons, sous présentation d'une facture, à vous rembourser les frais d'envoi)

En quoi consiste la livraison de proximité ?

Un client passe commande sur le site, vous recevez un texto vous informant qu'une commande est passée sur votre boutique en ligne, vous avez les détails de cette commande dans un mail qui vous est envoyé dans le même temps, ou en vous connectant directement sur votre espace professionnel.

Vous préparez la commande comme vous le feriez pour un click and collect, autrement dit comme si vous serviez un client en boutique (en effet comme il s'agit d'une livraison dite « de proximité », cela ne nécessite pas d'avoir recours à un colisage particulier).

Pensez à apposer les coordonnées du client sur le paquet afin de faciliter la livraison au facteur.

Nous n'éditions pas de facture, c'est donc à vous de glisser dans le paquet la facture correspondant à l'achat.

La demi-journée suivante, le facteur pendant sa tournée passe récupérer la commande, la demi-journée suivante il la livre au client.

Pour la livraison de proximité, dois-je souscrire à la solution de livraison La Poste Proxi-Course ?

Non, le commerçant n'a aucune démarche à faire. C'est l'équipe Ma Ville Mon Shopping qui organise les livraisons de proximité avec La Poste Proxi-Course (livraison de proximité par les Facteurs).

Je vends des produits frais, comment sont-ils pris en charge pour les services de livraisons ?

Si la ville a décidé de mettre à disposition des commerçant des camions frigorifiques un mode de livraison spécifique est assuré mais le mieux est d'assurer la livraison par vos soins.

6. Ventes et factures

A quel moment, suis-je payé ?

Vous recevez un virement bancaire au bout de 8 jours, mais attention le temps qui correspond au délai légal de rétractation pour l'acheteur est toujours de 14 jours .

Pour récolter les fruits de vos ventes, il faut avoir renseigné toutes vos informations bancaires dans l'espace prévu à cet effet dans votre compte professionnel.

Est-il prévu que le client initial reçoive une facture ? si OUI quand et comment la reçoit-il ?

La facture doit être délivrée au client initial par vous-même car nous ne sommes que les intermédiaires de la vente (il fait la même démarche que s'il vendait en magasin, avec le ticket de caisse...)

A l'issue du délais de 14 jours, le commerçant reçoit son paiement si le colis n'a pas été refusé, reçoit-il une facture détaillé des ventes effectuées ? Si OUI sous quelle forme ?

Non, vous ne recevez pas de facture détaillée des ventes effectuées, vous devez établir votre propre facture. La seule facture que nous délivrons est celle correspondant aux commissions.

7. Retours

Comment gérer les retours ?

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur comme indiqué dans les conditions générales de vente, "tout article, dans son emballage d'origine et en bon état, propre à sa re-commercialisation". En cas de non-respect, par exemple articles endommagés, le client ne percevra aucun remboursement.

Qui rembourse le client ?

Le délai légal de rétractation pour tout achat effectué sur le net courant jusqu'à 14 jours , et le commerçant étant payé sous 8 jours, cela dépendra de qui est en possession du montant à rembourser. Si l'argent est encore sur la plateforme MVMS prend en charge le remboursement. Si le commerçant a déjà reçu le fruit de sa vente, c'est donc à lui de procéder au remboursement.

Quelles sont les exceptions au délai légal de rétractation de 14 jours pour tout achat sur le net ?

Selon l'article L221-28 du code de la consommation
Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats suivant :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

Exemple : formations en ligne, à partir du moment où la formation a commencé (avec l'accord du consommateur), ce dernier ne peut pas exercer son droit de rétractation.

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

Exemple : un meuble ou un costume sur mesure

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement

Exemple: les produits alimentaire (fruits, légumes, etc), les fleurs, les plantes ...

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

Exemple : la lingerie

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

Exemple : cassettes vidéo, CD, DVD, logiciels informatiques s'ils ont été ouverts par le consommateur

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.