

Préambule

La présente Charte de Bonnes Pratiques Fnac Marketplace a pour objectif d'aider et d'aiguiller nos vendeurs partenaires dans la réalisation de leurs ventes.

Ce document est composé de nombreux conseils qui, une fois appliqués, permettront d'optimiser les ventes.

Ces recommandations s'adressent aux vendeurs déjà existants ainsi qu'aux vendeurs potentiels et sont essentielles pour assurer une expérience client des plus réussies.

Attention : Cette charte de Bonnes Pratiques est complémentaire de nos CGU – CGV. Elle ne les limite pas, ni ne les remplace.

Cette présente Charte ne possède pas de caractère exhaustif et n'est pas de nature juridique ou fiscale. Chaque vendeur reste responsable de son activité tout en prenant garde de respecter les règlements et lois nationales, européennes et internationales en matière d'exercice d'une activité commerciale.

Bonnes pratiques en matière de livraison

Savoir livrer rapidement, dans le respect de la promesse, est indispensable à une expérience d'achat réussie – en plus d'être un atout de vente majeur.

La transparence des informations de livraison est capitale pour garder un climat de confiance envers votre client.

Pour vous aider à bien organiser vos stratégies d'expédition, voici quelques points à garder à l'esprit. Ceux-ci s'appliquent tant aux vendeurs Français qu'aux vendeurs internationaux.

Afin d'assurer une qualité de service optimale envers votre client, vous devez adopter un certain nombre de bonnes pratiques à chaque stade de vente :

➤ *En amont*

- ❖ Sur votre compte vendeur, renseignez correctement vos délais de livraison estimés. Veillez à être le plus précis possible sur ces délais et prendre en compte le temps total entre la confirmation de la commande par vos équipes et la réception finale du produit par le client. [N'oubliez pas qu'une livraison dans le respect de la promesse est un élément clé de la fidélisation de votre clientèle.](#)
- ❖ Prenez soin d'accepter rapidement les commandes. Quand un acheteur passe une commande, vous recevez un email reprenant les informations sur le produit commandé, ainsi qu'un lien menant au détail de la commande dans votre compte vendeur. Il est donc nécessaire de se connecter quotidiennement sur votre compte vendeur.

Veillez accepter les commandes sous 48h. Sans traitement de celle-ci sous le délai indiqué, la commande sera automatiquement annulée.

- ❖ Il est important de bien faire attention à l'état de votre stock. Afin de ne pas rencontrer de problèmes, consultez et alimentez votre stock régulièrement en fonction de vos ventes. Lorsque vous vendez sur notre Marketplace, vous avez la possibilité d'être alerté lorsque votre stock devient insuffisant.
- ❖ Après avoir accepté la commande, ne tardez pas à expédier le produit en choisissant un transporteur de confiance et confirmer au client sur votre compte vendeur. Afin de garder une qualité de service convenant aux attentes des clients, vous avez 24h pour expédier la commande.
- ❖ Si le client vous contacte après avoir effectué une commande, n'hésitez pas à faire preuve de réactivité face à ses sollicitations. Il se peut qu'il veuille vous contacter pour de nombreux sujets tels qu'une annulation, un changement d'adresse ou tout autre sujet relatif à sa commande.

Veillez répondre aux messages clients sous 48h maximum. Votre réactivité constituera un élément important de votre image au client.

➤ *Pendant*

- ❖ Respectez les délais de livraison indiqués. En ce sens, ne faites pas de promesses que vous ne serez pas en mesure pas tenir. Ne valorisez pas la rapidité de vos envois si vous n'arrivez pas à tenir les délais annoncés. Gardez à l'esprit que l'expédition d'une commande à l'international exige plus de temps qu'une commande nationale.
- ❖ Les vendeurs internationaux doivent faire attention à ne pas imposer aux clients des retards ou des frais supplémentaires imprévus à cause de taxe ou autre droit de douane potentiellement applicables à leurs produits.
- ❖ Respectez toujours le mode d'envoi choisi par les acheteurs commande afin de vous prémunir de litiges.
- ❖ Sous réserve de pouvoir en respecter les délais de livraison, proposer une livraison rapide et moins chère, est un excellent vecteur de fidélisation de vos clients.
Une livraison rapide, est un amplificateur de ventes durant les périodes de fêtes ou lors des temps forts tels que Black Friday ou la rentrée scolaire.
- ❖ Vous devez toujours renseigner des informations précises relatives au pays d'expédition ainsi qu'un numéro de suivi valide pour chacune de vos commandes, associé au bon transporteur lors de la confirmation de l'expédition du produit.
Tenir les clients informés du statut de leur commande, à chaque étape de l'acheminement est un facteur clé de leur satisfaction et engagement envers votre enseigne.

- ❖ Pensez à renseigner vos conditions de retour. Vous devez proposer une adresse de retour en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie ou en Espagne. Si ce n'est pas le cas, vous devez fournir un bon de retour prépayé, et ce, même en cas de rétractation.
[Cette action permettra d'anticiper tous les litiges relatifs sur des retours éventuels, fidéliser votre clientèle et améliorer votre taux de transformation.](#)
- ❖ N'oubliez pas de bien joindre à la livraison du produit une facture d'achat ou tout autre document permettant le cas échéant à l'Acheteur de faire jouer sa garantie.
- ❖ Apporter tout le soin nécessaire à l'emballage du/des produit(s).
[Pensez à protéger suffisamment les produits pour qu'ils ne soient pas abimés durant leur acheminement. Un emballage propre reflètera une image positive à vos clients.](#)
- ❖ Si le client vous contacte pendant l'expédition, n'hésitez pas à faire preuve de réactivité face à ses sollicitations. Il se peut qu'il veuille vous contacter pour de plus amples informations sur l'avancement sa commande.
[Veuillez répondre aux messages clients sous 48h maximum. Votre réactivité constituera un élément important de votre image au client.](#)

Bonnes pratiques en matière d'évaluations

- ❖ Les évaluations positives contribuent à l'amélioration de votre performance vendeur car elles constituent un véritable atout déclenchant de l'acte d'achat. Une bonne évaluation est le résultat d'une expérience client réussie et démontre ainsi que la qualité de service et la satisfaction client font partie de vos préoccupations majeures.
- ❖ Lorsqu'un client vous soumet une évaluation négative, nous vous conseillons d'en déterminer la cause en alliant réactivité et force de propositions pour lui apporter une solution adéquate. Cela peut mener à la revue et l'amélioration de vos processus et vos politiques.
[Un client satisfait de son expérience d'achat est un créateur de nouveaux acheteurs potentiels.](#)

➤ Mesures de la performance des vendeurs

Afin de vous aider à toujours conserver une logique de qualité de service optimale envers les acheteurs, des objectifs de performance sont fixés

En respectant nos standards de qualité suivants, nous vous garantissons le succès de vos statistiques ainsi que la pérennité de l'activité de votre boutique :

Taux d'acceptation

Vous vous engagez à accepter minimum 95% des commandes

Taux de réclamation

Votre taux de réclamations clients doit être inférieur à 5%

Evaluation/Note moyenne

Votre note ne doit pas être inférieure à 4,5/5

Taux de remboursement spontané

Il ne doit pas dépasser 5%

Pour conserver votre boutique sur notre plateforme, il est impératif de respecter cette qualité de service. Si vos indicateurs de qualité tombent en dessous des seuils autorisés, 2 semaines de période de probation seront mises en places afin de corriger la situation. Si aucune amélioration n'est constatée, une désactivation de la boutique sera envisagée.

Bonnes pratiques en matière de SAV

- ❖ Le service après-vente doit être l'un des piliers de votre boutique. Sachez que la qualité de votre service après-vente aura un impact direct sur la satisfaction de vos clients et par conséquent, sur vos performances de vente.
Réactivité, prévenance, disponibilité et flexibilité sont des mots clés de votre succès. Soyez réactif aux messages de vos clients et soyez disponible pour toute sollicitation.
- ❖ Traitez rapidement les réclamations ouvertes en apportant des solutions adaptées aux problématiques de vos clients. Soyez rapide et à l'écoute de vos clients afin de comprendre l'origine leur mécontentement. Votre réputation n'en sera que meilleure.
Vous disposez de 48h après l'ouverture d'une réclamation pour fournir une solution réelle au client. Sans une solution satisfaisante, la Marketplace Fnac se réserve le droit de rembourser la commande sous 8 jours.
- ❖ Lorsque vous traitez des réclamations, il est indispensable d'avoir un bon relationnel avec tous les clients et ce dans un Français correct. Pour les vendeurs étrangers, il est indispensable d'avoir une équipe multilingue qui soit en mesure de répondre à tout type de demande dans un Français parfait.
Adopter un langage courtois, professionnel et bien entretenu participera à la mise en place d'une communication efficace.
- ❖ Afin d'avoir un traitement des réclamations optimal, nous vous conseillons de mettre en place un suivi des réclamations ouvertes à l'égard de vos produits/ boutique. Celui-ci vous aidera à détecter les causes fréquentes d'insatisfaction des clients et ainsi mettre en place les actions de traitement adéquates.
Par exemple : Si vous recevez de nombreuses commandes ayant pour motif « article abîmé, non conforme » vous serez en mesure de voir que le problème provient probablement du transport. Vous allez ainsi pouvoir vous tourner vers votre transporteur, régler le problème et éviter l'apparition d'autres réclamations à ce sujet.

➤ Garantie légale de conformité

Concernant les garanties, nous vous rappelons que le consommateur bénéficie de 2 garanties obligatoires dont les conditions sont fixées par la loi : la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité. La garantie commerciale dépend, elle, des conditions fixées par le vendeur.

La garantie légale de conformité est valable 2 ans et débute le jour où le client prend possession de son achat. Cette garantie concerne tant les produits neufs que les produits d'occasion.

Cependant, cette garantie s'applique différemment lorsque c'est un produit neuf ou un produit d'occasion. Afin de bien comprendre la différence entre les deux cas de figure, voici un résumé :

- Si le défaut d'un produit acheté neuf apparaît dans les 2 ans après l'achat, le client n'a pas à prouver que le défaut existait au moment de la vente. Afin de dénoncer la garantie, il incombera donc au vendeur d'apporter la preuve qu'une mauvaise utilisation du produit est à l'origine de la panne.
- Pour un produit acheté d'occasion, cette règle reste applicable durant les 6 premiers mois après sa remise. Passé ce délai, il incombera au consommateur d'apporter la preuve que la panne ne provient pas d'une mauvaise utilisation du produit.

Bonnes pratiques en matière de lutte contre la contrefaçon

Nous attirons particulièrement votre attention sur ce sujet crucial, permettant d'assurer un environnement sûr pour les Acheteurs via notre plateforme.

La contrefaçon représente une menace pour les consommateurs qui sont également victimes de ces pratiques, tant en termes de sécurité que de santé publique.

Nous vous rappelons que :

1) D'après la législation en vigueur, certains produits sont interdits en ligne¹, tels que :

- les contrefaçons
- les produits pédophiles : c'est à dire « les objets de toute nature comportant des images ou de représentation de mineurs à caractère pornographique »
- l'amiante ou les produits en contenant à l'exception de ceux visés à l'article 7 (décret du 24 décembre 1996)
- les produits contenant certaines substances dangereuses (ex : sels de plomb, nickel)
- les végétaux, produits végétaux et autres produits (écorces, semences, terres et milieux de culture) dont l'introduction est interdite dans tous les États membres au titre de l'annexe III de l'arrêté du 24 mai 2006

¹ <http://www.douane.gouv.fr/articles/a10913-caracteristiques-de-votre-marchandise-restriction-de-circulation-ou-interdiction>

- les denrées animales ou d'origine animale faisant l'objet de prohibitions dans le cadre de la réglementation sanitaire nationale ou communautaire en vigueur
- les biberons en polycarbonate pour nourrissons produits à partir de 2,2 bis(4hydroxyphényl) propane connu également sous l'appellation bisphénol A
- les peaux ou fourrures de chats et de chiens et de tout produit en contenant.

2) *La réglementation en vigueur interdit la vente de produits provenant de pays faisant l'objet de sanctions internationales ou placés sous embargo.*

3) *Nos CGV – CGU interdisent la vente de certains produits, tels que :*

- Des produits à caractère pornographique et plus généralement portant atteinte aux bonnes mœurs
- Les biens incitant à la haine raciale ou objets de discrimination basée sur la race, le sexe, la religion, nationalité, les capacités physiques, l'orientation sexuelle ou l'âge
- Les objets volés.
- Les médicaments ou drogues de tous types
- Les armes, armes de guerre et munitions
- Les animaux vivants
- Les boissons alcooliques

Nous vous conseillons de toujours vérifier l'authenticité de vos produits avant leur mise en ligne et de ne pas les proposer à la vente en cas de doute. Si un client vous contacte au sujet d'un bien qu'il qualifie de contrefait, vous êtes dans l'obligation de trouver une solution et le cas échéant, procéder à une indemnisation.

Bonnes pratiques en matière de d'informations aux consommateurs

Lorsque vous proposez un bien ou un service sur notre Marketplace, vous êtes tenus de communiquer de nombreuses informations aux acheteurs et à vos clients. Voici quelques bonnes pratiques à respecter :

➤ *Informations sur le produit et les services annexes*

Nos vendeurs partenaires doivent informer des caractéristiques essentielles du bien et des services annexes proposés.

Veillez décrire de manière aussi précise que possible tous les éléments qualitatifs et quantitatifs du produit ou du service. Cela permettra de ne pas induire en erreur les acheteurs potentiels, tant sur les caractéristiques du produit, les garanties associées, que sur son état ou son prix.

- Décrivez l'état exact du produit (neuf, d'occasion, reconditionné).
- Indiquez toutes les informations relatives à la livraison, telles que les frais et les délais.

➤ *Communiquer sur la livraison, les conditions et les garanties*

Il est important de préciser dans vos offres :

- Les conditions de livraison et les délais sous lesquels vous vous engagez à livrer le bien.
- Les conditions prévues pour le traitement des réclamations et du service après-vente.
- Les conditions d'exercice de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale.

➤ *Informations sur le droit de rétractation*

Gardez à l'esprit que les clients disposent d'un délai légal de 14 jours pour changer d'avis. A noter qu'il est également possible d'exercer le droit de rétractation avant la livraison de la marchandise.

Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de la conclusion du contrat ou de la livraison du bien selon le type de contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

➤ *Réactivité, flexibilité et transparence*

Réactivité, prévenance, disponibilité et flexibilité sont les mots clés permettant une communication optimale avec les acheteurs. Soyez réactif aux messages de vos clients et disponible en toute circonstance.

Délivrez des informations transparentes et correctes envers les Acheteurs à tout moment. La qualité de vos informations et le respect de vos engagements construiront votre réputation.