

# FNAC DARTY MARKETPLACE



## TUTORIEL VENDEUR

### Messages & Réclamations



Info : les process présentés dans ce document s'appliquent pour Darty

**MESSAGE**

Le client peut « **contacter le vendeur partenaire** » et **sélectionner le motif de son message**.

Une fois son message envoyé, le vendeur partenaire s'engage à répondre sous **2 jours ouvrés**.

**Liste des motifs de messages client :**

Quel est le motif de votre demande ? \*

- Article non reçu / Retard de livraison
- Produit abimé durant le transport
- Produit non conforme à la description
- Contrefaçon / Occasion vendu Neuf
- Panne / Dysfonctionnement produit
- Annuler ma commande
- Reprise de mon ancien matériel
- Droit de rétractation
- Demande de facture
- Informations sur la commande

**RÉCLAMATION**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le vendeur partenaire, il pourra ouvrir une réclamation dans la conversation.

En ouvrant la **réclamation**, le vendeur partenaire est tenu d'apporter une solution concrète **sous 8 jours ouvrés**.

**Liste des motifs de réclamation client :**

Quel est le motif de votre réclamation ? \*

- Pas de réponse du Vendeur
- Article non reçu / Retard de livraison
- Produit abimé durant le transport
- Produit non conforme à la description
- Contrefaçon / Occasion vendu Neuf
- Panne / Dysfonctionnement produit
- Reprise de mon ancien matériel

# FNAC DARTY MARKETPLACE

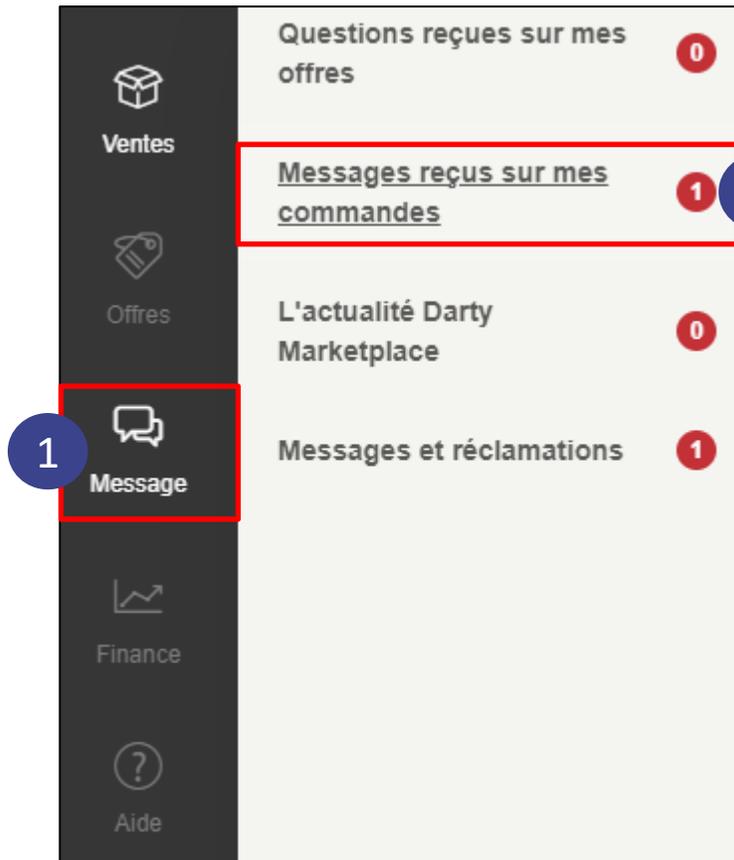


Gestion des messages





La rubrique **Messages reçus sur mes commandes** permet de traiter les messages envoyés par les clients suite à une commande.



1

Cliquer sur *Message*

2

Cliquer sur *Messages reçus sur mes commandes*

Navigation menu:

- Questions reçues sur mes offres (0)
- Messages reçus sur mes commandes (1) 2**
- L'actualité Darty Marketplace (0)
- Message (1) 1**

### Messages reçus sur mes commandes

1 message trouvé.

Archiver ▾ **LANCER L'ACTION**

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#) Messages archivés : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

<input type="checkbox"/>	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	<b>900174938_967066-A</b> 2	TEST	15/06/2023	Produit abimé durant le transport



1 Les messages reçus sur mes commandes s'affichent avec :

- Le numéro de commande
- Le nom du client
- La date du message
- L'objet du message

2 Cliquer sur le message pour y accéder et y répondre

Navigation menu with notification counts:

- Questions reçues sur mes offres: 0
- Messages reçus sur mes commandes: 1 <sup>2</sup>
- L'actualité Darty Marketplace: 0
- Messages et réclamations: 1 <sup>1</sup>

3 messages trouvés.

Non lu

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#) Messages archivés : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

<input type="checkbox"/>	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a>	ZEINA	16/06/2023	Nouvelle réclamation <sup>1</sup>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a>	ZEINA	16/06/2023	Produit non conforme à la description
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174938_967066-A</a>	TEST	15/06/2023	Produit abimé durant le transport <sup>2</sup>



- <sup>1</sup> Les messages non lus sont en gras
- <sup>2</sup> Les messages lus sont grisés

Navigation menu with the following items:

- Questions reçues sur mes offres (0)
- Messages reçus sur mes commandes (1) **2**
- L'actualité Darty Marketplace (0)
- Messages et réclamations (1) **1**

Message icon highlighted with **1**.

3 messages trouvés.

Non lu

Messages lus

Messages archivés : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

<input type="checkbox"/>	1	2	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023	Nouvelle réclamation	
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023	Produit non conforme à la description	
<input type="checkbox"/>	900174938_967066-A	TEST	15/06/2023	Produit abimé durant le transport	



- 1** En cliquant sur *Afficher*, tous les Messages (lus & non lus) apparaîtront
- 2** En cliquant sur *Ne plus afficher*, seuls les messages non lus apparaîtront

Navigation menu:

- Questions reçues sur mes offres (0)
- Messages reçus sur mes commandes (1)** (2)
- L'actualité Darty Marketplace (0)
- Messages et réclamations (1)

1 Message

3 messages trouvés.

2 Non lu ▼ LANCER L'ACTION 3

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

<input type="checkbox"/>	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023
<input checked="" type="checkbox"/> (1)	900174938_967066-A	TEST	15/06/2023



Pour transformer des messages lus en messages non lus :

- 1 Cocher le message
- 2 Sélectionner *Non lu* dans la liste déroulante
- 3 Cliquer sur *Lancer l'action*
- 4 Un message de succès apparaît en vert

4

Les messages ont été marqués comme non lus.

- Questions reçues sur mes offres 0
- Messages reçus sur mes commandes** 1 2
- L'actualité Darty Marketplace 0
- Message** 1 1

**3 messages trouvés.**

Archiver ▼ LANCER L'ACTION

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#) Messages archivés [Afficher](#) [Ne pas afficher](#)

	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023	Nouvelle réclamation
<input type="checkbox"/>	900174567_966694-A	ZEINA	16/06/2023	Produit non conforme à la description
<input type="checkbox"/>	900174938_967066-A	TEST	15/06/2023	Produit abimé durant le transport



- 1 En cliquant sur *Afficher*, tous les Messages (archivés & non archivés) apparaîtront
- 2 En cliquant sur *Ne pas afficher*, seuls les messages non archivés apparaîtront

Questions reçues sur mes offres 0

Ventes

Messages reçus sur mes commandes 1 2

Offres

L'actualité Darty Marketplace 0

1 Message Messages et réclamations 1

3 messages trouvés.

2 Archiver 3 LANCER L'ACTION

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a>	ZEINA	16/06/2023	Nouvelle réclamation
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a>	ZEINA	16/06/2023	Produit non conforme à la description
1 <input checked="" type="checkbox"/>	<a href="#">900174938_967066-A</a>	TEST	15/06/2023	Produit abimé durant le transport

Une fois le message traité, pour transformer des messages non archivés en messages archivés :

- 1 Cocher le message
- 2 Sélectionner *Archiver* dans la liste déroulante
- 3 Cliquer sur *Lancer l'action*
- 4 Un message de succès apparaît en vert

4

Les messages ont été archivés.

 Voir le détail des étapes dans les slides suivantes (12 à 15)

- Questions reçues sur mes offres 0
- Messages reçus sur mes commandes** 1 2
- L'actualité Darty Marketplace 0
- Messages et réclamations 1

### Détail de ma vente

**Commande n°900176566\_968718-A**  
21/06/2023 ● Reçue

**Tablette tactile Samsung Galaxy Tab S8 Ultra 14.6" 5G 512 Go Anthracite**

Date :	21/06/2023
Etat :	Neuf
Reference interne :	7688-E0A-EAB
Mode d'envoi :	Livraison rapide
Exemplaire :	1
Prix :	3,00 €
Date d'expédition max :	27/06/2023
Date estimée de livraison :	29 juin 2023
Rapport 1 pour 1 de l'ancien produit :	Aucun

Transporteur

Selectionner un Transporteur

---

**Adresse de livraison**

ANDRIAMBAINA ROBBIE  
2 rue Henri Martin  
94200 IVRY SUR SEINE  
FRA  
Port. : 06 76 82 39 95

**Adresse de facturation**

ANDRIAMBAINA ROBBIE  
2 rue Henri Martin  
94200 IVRY SUR SEINE  
FRA

Informations client supplémentaires

Port. : 06 76 82 39 95

**Total**

Sous-total (1 article)	3,00 €
Participation aux frais d'expédition*	0,00 €
Commission (TVA 6)	-0,70 €
<b>Montant total perçu</b>	<b>2,30 €</b>

[IMPRIMER LE BON DE LIVRAISON](#)

---

Envoyer la facture

pièce jointe  [CHOISISSEZ UN FICHIER](#)

[ENVOYER LE FICHIER >](#)

---

Vous pouvez procéder au remboursement de cette commande.  
Le remboursement peut se faire sur la totalité de la commande ou sur une sélection d'articles.

[Procéder au remboursement](#)

---

**4**

	Vous	21/06/2023 à 19:42	Article non reçu / Retard de livraison	
				Voir message
				Message de client

---

**5**

Vos messages concernant cette commande

Rubrique\*

Message\*

Type de fichier\*

pièces jointes  [CHOISISSEZ UN FICHIER](#)

[ENVOYER LE MESSAGE >](#)

- Une fois avoir cliqué sur le Numéro de la commande, plusieurs rubriques sont disponibles :
- 1 Détails de la commande dont l'impression du bon de livraison
  - 2 Raccourci pour envoyer une facture
  - 3 Bouton Procéder au remboursement, cf. étape 3, slides 25 à 30
  - 4 Historique des messages
  - 5 Envoyer un message

1 Message

2 Messages reçus sur mes commandes

0 Questions reçues sur mes offres

0 L'actualité Darty Marketplace

1 Messages et réclamations

**Commande n°900174938\_967066-A**  
09/06/2023 • Reçue

**Tablette test marque générique #2**



Date :	09/06/2023	Transporteur	Sélectionner un Transporteur
Etat :	Neuf		
Référence interne :	05A5-256-DE8		
Mode d'envoi :	Installé chez vous sur RDV, avec reprise.		
Exemplaire :	1		
Prix :	2,99 €		
Date d'expédition max :	15/06/2023		
Date estimée de livraison :	Entre le 17 juin 2023 et le 26 juin 2023		
Reprise 1 pour 1 de l'ancien produit :	1		

Adresse de livraison	Adresse de facturation	Total	
<b>TDO TEST</b> 100 rue achille 75020 PARIS FRA	<b>TDO TEST</b> 100 rue achille 75020 PARIS FRA	Sous-total ( 1 article )	2,99 €
		Participation aux frais d'expédition*	19,90 €
		Commission (TVA 0)	- 1,60 €
		<b>Montant total perçu</b>	<b>21,29 €</b>

Port. : 07 99 88 77 31

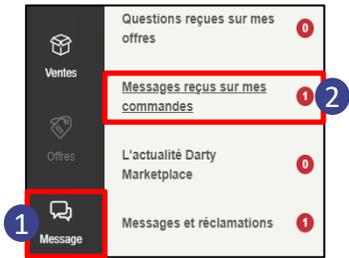
1 **IMPRIMER LE BON DE LIVRAISON**

2 Informations client supplémentaires

Port. : 07 99 88 77 31



- 1 Les détails du message s'affichent :
  - Date, état, mode d'envoi, prix, date d'expédition...
  - Adresse de livraison
  - Adresse de facturation
  - Montant total perçu
- 2 Cliquer sur le bouton *Imprimer le bon de livraison* pour imprimer le bon de livraison correspondant à la commande



Une facture d'achat doit impérativement être jointe à la livraison du Produit.

Envoyer la facture

pièce jointe

CHOISISSEZ UN FICHER 1

ENVOYER LE FICHER > 2



Le raccourci dans *Messages reçus sur mes commandes* permet d'envoyer la facture rapidement :

- 1 Cliquer sur *Choisissez un fichier*
- 2 Cliquer sur *Envoyer le fichier*



L'étape 3 **Procéder au remboursement** se trouve sur les slides 25 à 30.

- Questions reçues sur mes offres 0
- Messages reçus sur mes commandes 1
- L'actualité Darty Marketplace 0
- Messages et réclamations 1



Soyez réactif aux messages de vos clients et disponible pour toute sollicitation

2	<p><b>Vous</b> le 21/06/2023 à 16:42</p> <p>Article non reçu / Retard de livraison</p> <p>ok</p>	Votre message
1	<p><b>ROBBIE</b> le 21/06/2023 à 16:34</p> <p>Article non reçu / Retard de livraison</p> <p>Bonjour je n'ai rien reçu</p>	Message du client



Vous trouvez les messages précédemment échangés entre le client et le vendeur :

- 1 En bleu : les messages du client
- 2 En vert : les messages du vendeur

Navigation menu with notification counts:

- Questions reçues sur mes offres: 0
- Messages reçus sur mes commandes: 1** (2)
- L'actualité Darty Marketplace: 0
- Messages et réclamations: 1

1 Message

Vos messages concernant cette commande

**Subject \*** Article non reçu / Retard de livraison

**Message \***

**Type de fichier \*** Autre fichier

pièce(s) jointe(s)

**1**

**2**



- 1 Compléter le message de réponse en remplissant :
  - Sujet
  - Message
  - Type de fichier (si fichier joint) dans la liste déroulante
  - Cliquer sur *Choisissez un fichier* pour mettre une pièce jointe, si besoin
- 2 Cliquer sur *Envoyer le message*
- 3 Un message de succès apparaît en vert

3

Le message a été envoyé.

# FNAC DARTY MARKETPLACE



Gestion des réclamations



1

Attention, une réclamation est ouverte sur cette commande pour le motif suivant : Produit non conforme à la description. Votre paiement est donc bloqué dans l'attente d'une résolution de la réclamation.

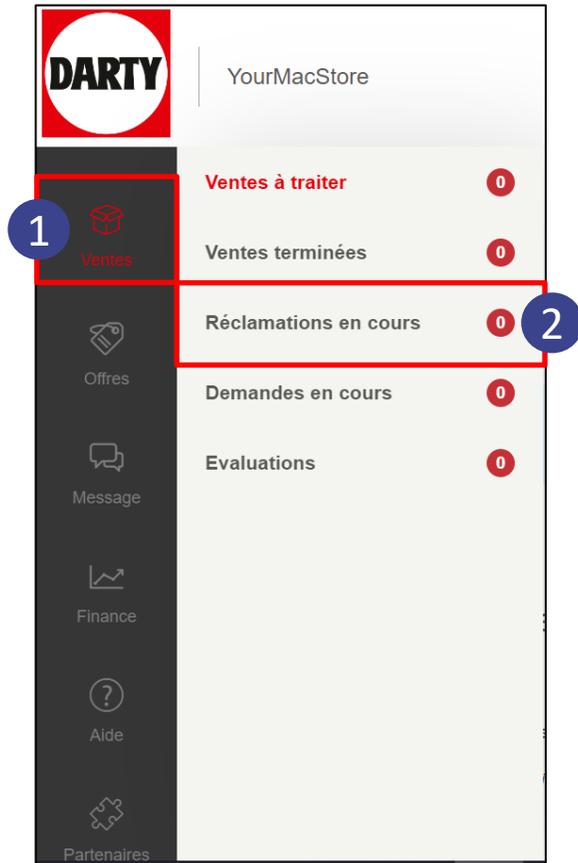


1

Lorsqu'une réclamation est ouverte sur une commande, le message ci-dessus s'affiche en haut de l'écran, lors du traitement du message ou de la réclamation correspondant à cette même commande



Vous n'avez pas la main pour clôturer une réclamation sauf si vous effectuez un remboursement complet de la commande.



- 1 Cliquer sur *Ventes*
- 2 Cliquer sur *Réclamations en cours*



Le paiement d'une commande reste bloqué tant que la réclamation n'est pas résolue et clôturée.

1	Ventes	Ventes à traiter	0
		Ventes terminées	0
		Réclamations en cours	0
		Demandes en cours	0
		Evaluations	0


MyTestShop
FR EN 

### Mes réclamations en cours

Vous avez **1** réclamation en cours

Date de la réclamation	Numéro de la commande	Produits	Nom du client	Raison
16/06/2023	900174567_966694-A	Tablette test marque générique #2 [Tablette - iPad]	ZEINA	<a href="#">Produit non conforme à la description</a>



1 La liste de toutes les réclamations en cours s'affiche de la plus récente à la plus ancienne en attente de traitement



L'application de la Garantie Légale de Conformité est de 2 ans et doit être sans aucun frais pour l'Acheteur. (retour produit, expertise produit)



1  Ventes à traiter 0

 Ventes terminées 0

2  Réclamations en cours 0

 Demandes en cours 0

 Evaluations 0

 Message

**Commande n°900174567\_966694-A**  
07/06/2023 ● Reçue

**Tablette test marque générique #2**

	Date : 07/06/2023	Transporteur
	Etat : Neuf	Sélectionner un Transporteur
	Référence interne : 05A5-256-DE8	
	Mode d'envoi : Livré chez vous sur RDV, avec reprise.	
	Exemplaire : 1	
	Prix : 2,99 €	
	Statut réclamation : Produit non conforme à la description	
	Date d'expédition max : 13/06/2023	
	Date estimée de livraison : Entre le 15 juin 2023 et le 23 juin 2023	
	Reprise 1 pour 1 de l'ancien produit : Aucun	

<b>Adresse de livraison</b>	<b>Adresse de facturation</b>	<b>Total</b>
AL WAZZAN ZEINA 146 boulevard diderot 75012 PARIS FRA	AL WAZZAN ZEINA 146 boulevard diderot 75012 PARIS FRA	Sous-total ( 1 article ) 2,99 € Participation aux frais d'expédition* 19,90 € Commission (TVA 0) - 1,60 €
Port. : 06 22 76 99 88	<b>Informations client supplémentaires</b>	<b>Montant total perçu 21,29 €</b>
	Port. : 06 22 76 99 88	

2  **IMPRIMER LE BON DE LIVRAISON**



- 1 Les détails du message s'affichent :
  - Date, état, mode d'envoi, prix, date d'expédition...
  - Adresse de livraison
  - Adresse de facturation
  - Montant total perçu
- 2 Cliquer sur le bouton *Imprimer le bon de livraison* pour imprimer le bon de livraison correspondant à la commande



Le délai légal de rétractation pour l'acheteur est de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la réception du produit.



L'étape 3 **Procéder au remboursement** se trouve sur les slides 25 à 30.

Envoyer la facture

---

pièce jointe

CHOISISSEZ UN FICHER

1

ENVOYER LE FICHER >

2



Le raccourci dans *Réclamations en cours* permet d'envoyer la facture rapidement :

- 1 Cliquer sur *Choisissez un fichier*
- 2 Cliquer sur *Envoyer le fichier*



**Vous êtes tenu de fournir une facture à l'acheteur. Cette facture doit comporter toutes les mentions légales.**

1	Ventes à traiter	0
	Ventes terminées	0
	Réclamations en cours	0
	Demandes en cours	0
	Evaluations	0

2

1

Vous	Article non reçu / Retard de livraison	Message du vendeur
Vous	Article non reçu / Retard de livraison	Message du vendeur
ZEINA	Nouvelle réclamation	Message du client
ZEINA	Produit non conforme à la description	Message du client



Vous trouvez les messages précédemment échangés entre le client et vous, vendeur :

- 1 En bleu : les messages du client
- 2 En vert : les messages du vendeur



Vous disposez de 48h après l'ouverture d'une réclamation pour fournir une réponse au client.

1	Ventes à traiter	0
	Ventes terminées	0
	Réclamations en cours	0
	Demandes en cours	0
	Evaluations	0

Vos messages concernant cette commande

Envoyer un message à ZEINA  ZEINA  
 Au Service clients Fnac

Subject \*

Message \*

Type de fichier \*

pièce(s) jointe(s)

2

3 Le message a été envoyé.



1 Aller en bas de page pour apporter une réponse satisfaisante au client

1 Compléter le message de réponse en remplissant :

- Destinataire : client, service clients Fnac ou les deux
- Sujet
- Message
- Type de fichier (si besoin, ex : facture) dans la liste déroulante
- Cliquer sur *Choisissez un fichier* pour mettre une pièce jointe, si besoin

2 Cliquer sur *Envoyer le message*

3 Un message de succès apparaît

**!** Sans une solution satisfaisante sous 8 jours ouvrés, la Marketplace DARTY se réserve le droit de rembourser la commande.

# FNAC DARTY MARKETPLACE



## Focus remboursement



Info : Le focus remboursement reprend l'étape 3 des parties Gestion des messages et Gestion des réclamations présentées sur les slides précédentes.



La rubrique **Messages reçus sur mes commandes** permet d'accéder à l'option de remboursement.

Navigation menu items:

- Ventes
- Offres
- Message** (1)
- Finance
- Aide

Sub-menu items under 'Message':

- Questions reçues sur mes offres (0)
- Messages reçus sur mes commandes** (1) (2)
- L'actualité Darty Marketplace (0)
- Messages et réclamations (1)



3 messages trouvés.

Non lu

Messages lus : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#) Messages archivés : [Afficher](#) | [Ne pas afficher](#)

<input type="checkbox"/>	Numéro de la commande	Nom du client	Date du message	Objet du message
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a>	ZEINA	16/06/2023	Nouvelle réclamation
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174567_966694-A</a> (2)	ZEINA	16/06/2023	Produit non conforme à la description
<input type="checkbox"/>	<a href="#">900174938_967066-A</a>	TEST	15/06/2023	Produit abîmé durant le transport



1

Cliquer sur *Message*

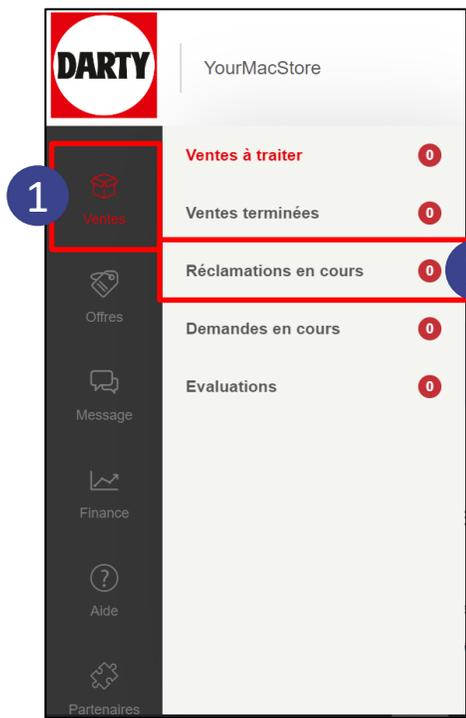
2

Cliquer sur *Messages reçus sur mes commandes*

3

Cliquer sur le message de la commande en question pour procéder au remboursement

 La rubrique **Réclamations en cours** permet aussi d'accéder à l'option de remboursement.



1

Ventes

0

Ventes à traiter

0

Ventes terminées

0

2

Réclamations en cours

0

Demandes en cours

0

Evaluations

0

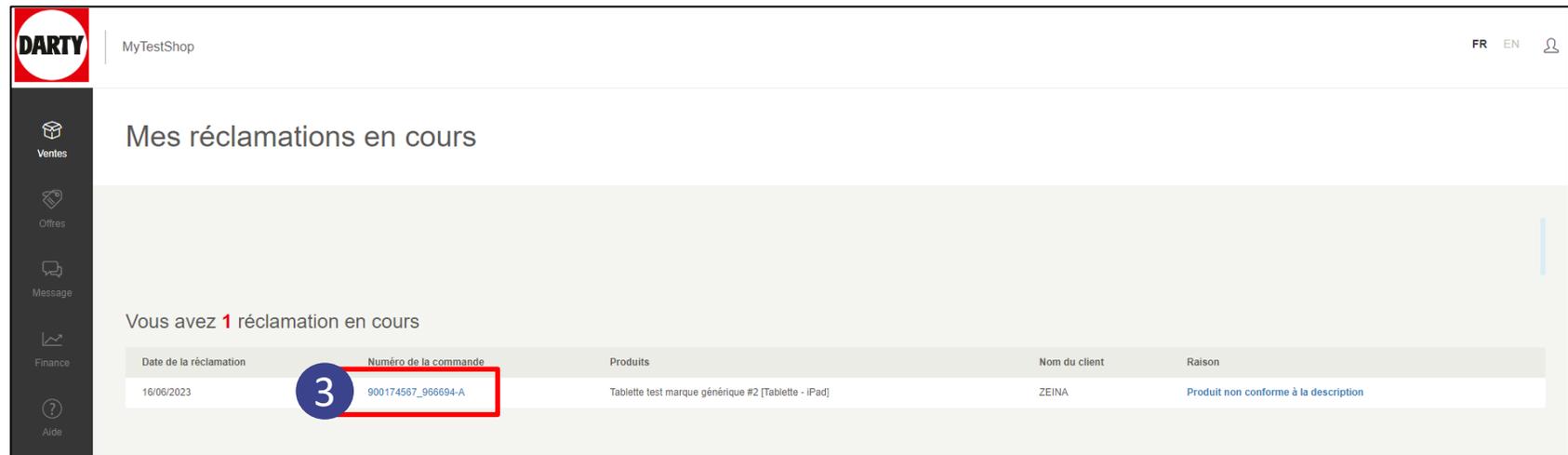
Offres

Message

Finance

Aide

Partenaires

FR EN

MyTestShop

### Mes réclamations en cours

Vous avez **1** réclamation en cours

Date de la réclamation	Numéro de la commande	Produits	Nom du client	Raison
16/06/2023	3 900174567_966694-A	Tablette test marque générique #2 [Tablette - iPad]	ZEINA	Produit non conforme à la description

Ventes

Offres

Message

Finance

Aide



- 1 Cliquer sur *Ventes*
- 2 Cliquer sur *Réclamations en cours*
- 3 Cliquer sur le message de la commande en question pour procéder au remboursement

Envoyer la facture

pièce jointe

Vous avez une réclamation en cours sur cette commande  
 Vous pouvez procéder au remboursement de cette commande.  
 Le remboursement peut se faire sur la totalité de la commande ou sur une sélection d'articles.

[> Procéder au remboursement](#) **1**

---

 <p><b>Vous</b> le 03/07/2023 à 11:15</p>	<p>Article non reçu / Retard de livraison</p> <p>Bonjour</p>
 <p><b>Vous</b> le 03/07/2023 à 11:05</p>	<p>Article non reçu / Retard de livraison</p> <p>ofuhrzuiogfuiorg</p>



**1** Descendez dans la page et cliquer sur *Procéder au remboursement* pour rembourser la totalité ou une sélection d'articles



Tout produit dispose d'une Garantie Légale de Conformité de 2 ans.  
 Le délai contractuel de réparation est de 4 semaines (30 jours).

**Commande n°900174938\_967066-A**  
09/06/2023 • Reçue

**Tablette test marque générique #2**

Date :	09/06/2023
Etat :	Neuf
Référence interne :	05A5-256-DE8
Mode d'envoi :	Installé chez vous sur RDV, avec reprise.
Exemplaire :	1
Prix :	2,99 €
Date d'expédition max :	15/06/2023
Date estimée de livraison :	Entre le 17 juin 2023 et le 26 juin 2023
Reprise 1 pour 1 de l'ancien produit :	1

1 Raison :  
Plus en stock

2 Pas de réclamation  
 Rembourser cet article

3  Sélectionner tous les articles

4 **PROCÉDER AU REMBOURSEMENT >**



- 1 Sélectionner la raison du remboursement parmi la liste déroulante
- 2 Cocher la case *Rembourser cet article* pour sélectionner la ligne article à rembourser
- 3 Cocher *Sélectionner tous les articles* pour rembourser tous les articles de la commande
- 4 Cliquer sur *Procéder au remboursement*



Vous devez rembourser l'acheteur si vous êtes dans l'incapacité de mettre le produit en conformité dans un délai de trente (30) jours.

En validant cette action, vous allez recrediter le montant de cette commande sur le compte bancaire de l'acheteur.

**ANNULER** **D'ACCORD**

1



1 Cliquer sur *D'accord* pour procéder au remboursement



Le montant de la commande est alors recreditée sur le compte bancaire de l'acheteur.

# FNAC DARTY MARKETPLACE



MERCI

