

# COMPRENDRE MES RETOURS



**Contact :**

vendor-university.mall.ci@jumia.com  
+225 20006161  
Abidjan Marcory Immeuble Roche Beau  
Bois - Carrefour Solibra

# Qu'est ce qu'un retour ?

Les retours font partie de la gestion quotidienne des commandes, mieux les comprendre vous permettra de les éviter.

les différents types de retours sont :

1. Annulation client (Changement d'avis) et échec de livraison (client ne décroche pas, injoignable, ou n'a pas récupéré l'article, ou a refusé l'article pour sa qualité)
2. Les articles retournés après réception par le client.



# Où retrouver les retours ?

Où voir les retours dans Seller Center ?

Cliquez sur commandes => Gérer les commandes.

Dans complété, vous verrez :

- Echec livraison : annulation client ou indisponibilité du client
- Retourné : les articles livrés puis retournés par le client



Pour contacter le Service Vendeur 20 00 61 61 ou 21 22 61 61 (tapez ensuite la touche 9 dans le menu)

The screenshot shows the Seller Center interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: Articles, Commandes, Promotions, Rapports, Paramètres, Aide, and Administration. Below this, there is a section for 'Vue d'ensemble des commandes' with tabs for 'Tous', 'En attente', 'Prêt pour livraison', 'En livraison', and 'Complété'. A search bar is present with the text 'le commande, client ou autres critères...'. A dropdown menu for 'Complété' is open, showing options: 'Livré', 'Annulé', 'Echec de livraison', and 'Retourné'. The 'Echec de livraison' and 'Retourné' options are highlighted with a red box. At the bottom, there is a table header with columns: Numéro de Commande, Date de commande, En attente depuis, Méthode de Paiement, Prix, #, Articles emballés, Statut, Imprimé, and Actions. The table content is empty, showing 'Aucune donnée disponible'. At the very bottom, there is a 'Go to Page' section with navigation buttons and an 'Articles par page' dropdown set to 10.

# Où retrouver les retours ?

- **Echec de Livraison** : il s'agit des articles non livrés, annulés pour indisponibilité ou refusés pour leur qualité

Envoyer	SKU de vendeur	Article	Information de livraison	Statut	Imprimé	Action	
<input type="checkbox"/>	Dagnogo NANSRATA Soubre - Non loin du carrefour Doboua, après la Gendarmerie en allant au marché Soubre Bas-Sassandra Côte d'Ivoire  Numéro de Facture: 38012	TABKIDS	Tablette Educative - 7 Pouces - 1 Go Ram - 8Go Rom - Android - Multicolore + 17 Jeux PSP Pré-installés - ... - Multicolore - Multicolore	Dropshipping À client: Fournisseur: CI-Abidjan QC-Station	Delivery failed - External: CA43- N'a pas ...	<input checked="" type="checkbox"/>	

- Le commentaire se trouve dans la zone encadrée en rouge, vous pouvez cliquer sur le numéro de commande encadré en vert pour avoir plus de détails.

# Où retrouver les retours ?

- **Les retournés** : Les articles livrés puis retournés par les clients pour les quelques raisons suivantes : Défaut de fabrication, la description n'est pas conforme au site, article différent du site, article contrefait.

	Numéro de Commande.	Date de commande	Date Mise à jour	Méthode de Paiement	Prix	#	Articles emballés	Statut	Imprimé	Actions
<input type="checkbox"/>	-	305619468	26 May 2018 12:08	29 May 2018 14:17	OrangeMoneyPayCI	5 750,00	1	0	Retourné	

Imprimer la facture des articles choisis

<input type="checkbox"/>	Envoyer	SKU de vendeur	Article	Information de livraison	Statut	Imprimé	Action
<input type="checkbox"/>	Boulevard de Marseille - à côté du pressing de Bietry. Côte d'Ivoire	CHAO1	Tondeuse NEW Hair Professional Cliper 220 V / 50 HZ - Beige - ... - Beige	Jumia Express	Returned - External: R 11- Qualité - objet ... Compensations fo...		Fulfilled by Jumia

- Le commentaire se trouve dans la zone encadrée en rouge, vous pouvez cliquer sur le numéro de commande en vert pour avoir plus de détails.

# Ce que nous devons savoir ?

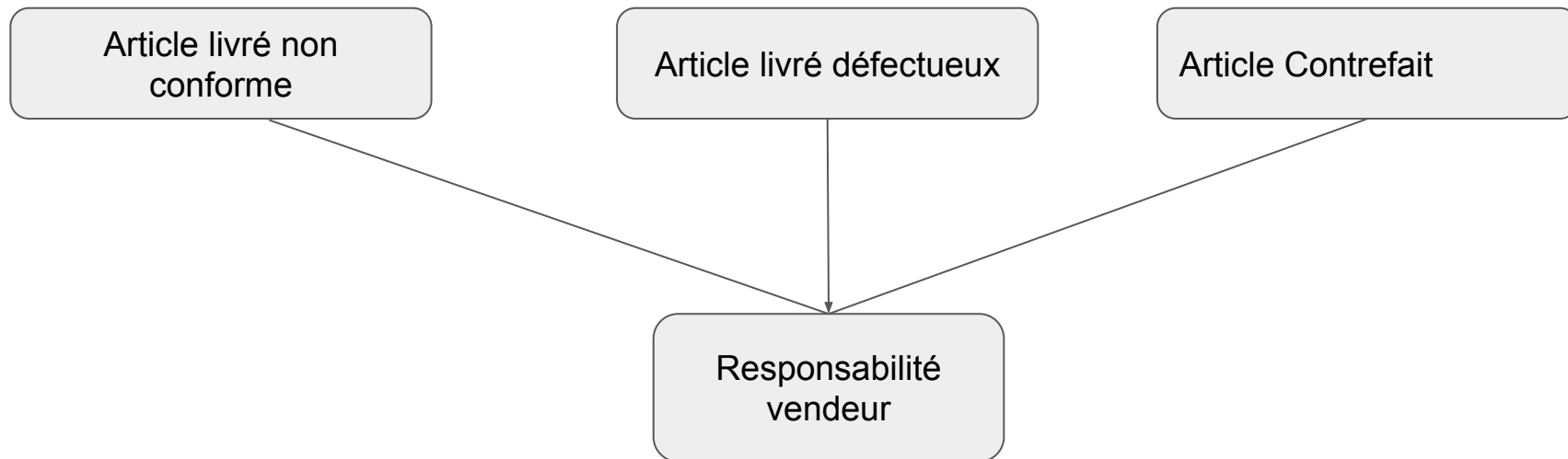
- **Informations :**

- ★ Le vendeur dispose de 24h pour vérifier la conformité de son retour
- ★ Le vendeur a le droit de refuser son retour
- ★ Le vendeur dispose de **07 jours** pour **recupérer son/ses retour(s)** dès sa disponibilité dans son point dépôt.
- ★ Passé le délai des **07 jours**, l'article est entreposé pendant **30 jours** (**Jumia prélève les frais de stockage**).
- ★ Au delà des **30 jours**, **JUMIA se désengage**
- ★ **Le programme 21 jours** : Nous disposons de 21 jours pour vous remettre vos articles retournés à compter de la **date de l'échec de livraison**, sinon nous vous remboursons le prix de vos articles



# Ce que vous devez savoir ?

Dans les cas ci-dessous, c'est votre Responsabilité :



# Ce que vous devez savoir ?

Procédures et Responsabilités :

Article retourné incomplet ou Défectueux



Refus du vendeur



Analyse du responsable du point dépôt  
Vendeur



Responsabilité

La Responsabilité de Jumia



- Veuillez nous fournir une facture de votre article à rembourser
- L'argent est déposé dans votre point paiement

La Responsabilité du Vendeur



- 07 jours pour récupérer le produit au point dépôt
- 30 jours dans l'entrepôt jumia
- Jumia devient propriétaire de votre article



# Quel impact sur le score vendeur ?

- Rappel sur le score vendeur :
  - ★ **Que signifie le score vendeur pour vous :**
    - **Atout important : Réputation en ligne**
    - Meilleur Score Vendeur = **Meilleures ventes**
    - Plus de visibilité et de croissance.
- Impact des retours sur le score vendeur

Chaque retour de votre responsabilité, pour mauvaise qualité, défectueux, incomplets, non-conforme ou contrefaits impacte le score vendeur.

Les retours de la responsabilité de Jumia n'impactent pas le Score Vendeur.

SELLERCENTER



# Importance et Recommandations

**Pour éviter les retours, veuillez :**

- Tester vos produits avant la mise en vente
- Donner toutes les informations relatives au produit lors de la création
- Livrer le produit conformément à ce qui a été commandé
- Le produit doit être neuf et sans défaut apparent