
FAQ

Mon profil en ligne

Comment m'inscrire en tant que commerçant sur la plateforme ?

- Vous pouvez vous inscrire directement sur le site www.mavillemonshopping.fr en vous rendant en haut à droite sur l'onglet « s'inscrire » puis en sélectionnant « je suis un commerçant ». Vous pouvez désormais suivre toutes les étapes de l'inscription.
- Vous pouvez solliciter un rdv téléphonique avec l'un de nos conseillers qui se fera un plaisir de vous accompagner tout au long des étapes de l'inscription.

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/Prénom du gérant, nom de la boutique, adresse du commerce, adresse mail que vous utilisez régulièrement, numéro de téléphone portable, Siret.

Combien me coûte mon adhésion à la plateforme ?

Il n'y a aucun frais d'inscription à la plateforme.

Si j'ai plusieurs boutiques dans plusieurs villes différentes, puis-je créer un compte pour chacune d'entre elles ?

Vous pouvez créer une boutique dans chacune des villes correspondantes.
Vous ne pourrez pas y accéder via le même compte.
Vous devez créer un espace professionnel pour chacune de ses boutiques.

Votre algorithme ne veut pas prendre mon adresse en compte, que faire ?

Notre algorithme fonctionne avec Google Maps, si votre adresse n'est pas reconnue par le système, nous vous invitons dans un premier temps à vous rendre sur Google Maps afin de vérifier comment votre adresse y est enregistrée.

Parfois un mot peut faire la différence.

Exemple : votre adresse est Place DU Général de Gaulle, Saint Lô

Sur Google Maps, votre adresse est répertoriée comme suit : Place Général de Gaulle, Saint Lô.

Si le problème venait à persister :

[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

Comment accéder à mon profil une fois créé ?

Une fois créé, votre espace professionnel est accessible en vous connectant avec vos identifiants en haut à droite de la Home page du site.

Sur votre compte, vous pouvez accéder à vos informations, les modifier, ajouter des produits etc...

Comment créer mon premier produit ?

Dans votre espace professionnel, dans la rubrique « catalogue produits », vous trouverez l'onglet « mes produits », puis cliquez sur le bouton « nouveau produit » en haut à droite. Suivez ensuite les étapes de la création d'un produit.

Quels conseils pouvez-vous me donner pour mettre mes produits le plus en valeur possible ?

Vous pouvez renforcer l'impact marketing de vos produits auprès des clients en proposant des descriptions et des illustrations afin de les encourager à acheter.

Votre photo est très importante :

- Bonne résolution
- Article visible en entier (pour cela bien respecté le format 400/400)
- Fond blanc

Combien de produits dois-je mettre en ligne ?

Nous vous conseillons d'ouvrir votre boutique avec une offre de 15 à 20 produits minimum. Par la suite, celle-ci devra être alimentée régulièrement pour offrir à vos clients une offre plus large.

Y a-t-il une limite en termes de nombre de produits mis en ligne sur MVMS ?

Vous pouvez partager autant de produits que voulu sur MVMS. Il n'y a pas de limite.

Comment modifier un produit?

Dans votre espace professionnel, dans la rubrique « catalogue produits », vous trouverez l'onglet « mes produits », repérez le produit que vous souhaitez modifier dans la liste et cliquez sur le crayon.

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

Vous pouvez proposer les promotions réalisées dans votre boutique physique également sur votre boutique en ligne MVMS. Vous pouvez dans ce cas adapter les prix dans le back-office (avec une date de fin de promotion automatique) soit sur l'ensemble de vos produits ou sur quelques références.

Dans votre espace professionnel, dans la rubrique « catalogue produits », vous trouverez l'onglet « mes produits », cochez l'annonce que vous souhaitez mettre en promotion dans la liste et cliquez sur « appliquer une promotion » en bas de page.

Je ne trouve pas de catégorie correspondant à mon produit ?

N'hésitez pas à nous contacter.

[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

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 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.

Sans le faire exprès j'ai supprimé ma boutique comment faire ?

[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

Sans le faire exprès j'ai créé une nouvelle boutique comment faire ?

Rediriger vers la hot line MVMS

Que faites-vous de mes données personnelles ?

Vous pouvez cliquer que les liens ci-dessous pour obtenir la réponse à cette question :

<https://www.mavillemonshopping.fr/fr/cgv>

https://www.mavillemonshopping.fr/fr/privacy_policy

https://www.mavillemonshopping.fr/fr/generale_conditions_website.pdf

J'ai perdu mes identifiants, comment dois-je procéder ? (adresse mail ou mot de passe)

S'il s'agit de votre mot de passe : lors de votre connexion, cliquez sur « mot de passe oublié », la procédure pour obtenir un nouveau mot de passe vous sera envoyée par mail à l'adresse que vous avez renseigné lors de votre inscription.

S'il s'agit de votre adresse mail : **Rediriger vers la hot line MVMS**

Pourquoi dois-je renseigner mes informations personnelles (adresse, carte d'identité, justificatif de domicile ..)

Il s'agit pour la banque de vérifier et de lutter contre le blanchiment d'argent et la fraude financière.

Il est mis en place une procédure de KYC (Know your customer) qui impose de récupérer quelques informations.

Il ne s'agit pas d'informations que nous conservons mais qui sont transmises à la banque ; il s'agit de la loi.

Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter le lien suivant

https://fr.wikipedia.org/wiki/Know_your_customer

Puis-je modifier mes informations dans « à propos » ?

La configuration actuelle du site ne vous permet pas à l'heure actuelle de pouvoir personnaliser ces informations.

Sur mon profil, comment puis-je indiquer à mes clients mes heures de retrait et/ou de livraison ?

Vous pouvez indiquer vos heures de retrait et/ou de livraison directement dans la fiche descriptive de vos produits, ou insérer cette information sur votre photo de couverture. Lorsque vous recevez l'email vous indiquant qu'une commande a été passée dans votre boutique, vous y trouverez tous les éléments nécessaires pour contacter votre client et lui spécifier vos horaires de retrait et/ou de livraison.

Qu'advient-il de ma boutique une fois la période de confinement terminée ?

Comme vous le savez sans doute, Ma Ville Mon Shopping est une plateforme e-commerce qui existe depuis 2017. Son accès a toujours été gratuit pour les commerçants, sans abonnement et sans engagement.

Jusqu'au début de la période de confinement, pour les commerçants inscrits sur la plateforme, une commission de 9% HT était prélevée sur chaque prix de vente d'un produit en ligne afin de couvrir les frais bancaires associés à la transaction en ligne et de permettre à la plateforme de continuer à se développer.

Cette commission a été passée à zéro pendant toute la période du confinement.

Nous vous tiendrons informés des nouvelles dispositions mises en place par la plateforme à l'issue de la période de confinement.

Votre boutique ne sera pas supprimée de manière automatique.

Votre boutique ne se verra pas non plus soumise à commission sans vous en avoir informés en amont.

Certains clients ne trouvent pas ma boutique, pourquoi ?

Ma ville Mon Shopping est contrainte de respecter des zones dites de proximité afin de respecter les mesures prises par le Gouvernement en matière de livraison et de click and collect.

Si votre client ne trouve pas votre boutique c'est que son adresse est considérée comme trop éloignée de la zone de chalandise délimitée par les services de la poste normalement en vigueur.

Puis-je rediriger mes clients vers mon propre site internet depuis ma boutique MVMS ?

Nous sommes désolés mais cette option n'est pas disponible pour le moment.

Comment connaître la limite de ma zone de livraison ?

[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

J'ai rempli tous les champs de mon inscription pourtant je n'arrive pas à créer ma boutique, le bouton reste grisé ,pourquoi ?

- Avez-vous renseigné un numéro de téléphone portable et non pas un numéro de téléphone fixe ?
- Avez-vous renseigné une catégorie pour votre commerce ?
- Si vous avez coché la case afin d'effectuer les livraisons par vous-même, avez-vous stipulé les frais de livraison (mettre le chiffre zéro si vous ne souhaitez pas rajouter de frais de livraison)

Si le problème venait à persister
[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

Je n'arrive pas à enregistrer mes coordonnées bancaires, pourquoi ?

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.

Sachez quoi qu'il en soit que 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
[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

FAQ

FACTURATION ET/OU COMMISSION

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.

A quel moment, suis-je payé ?

Vous recevez un virement bancaire au bout de 21 jours, temps qui correspond au délai légal de rétractation pour l'acheteur . Pour cela 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 ?

Vous devez délivrer la facture à votre client car nous ne sommes que les intermédiaires de la vente (vous faites la même démarche que si vous aviez vendu le produit en magasin, avec le ticket de caisse...)

A l'issue du délais de 21 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, c'est vous qui devez établir vos propres factures.

FAQ

Commande – Livraison – Retour

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, celui-ci 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.

Quels sont les différents modes de livraisons et de retraits ?

- **Click & collect ou drive** → il appartient aux commerçants de proposer des heures de retrait permettant de limiter les contacts entre ses clients et de mettre en place les mesures barrières.
- **La livraisons au domicile** des particuliers → les commerçants qui le souhaitent peuvent livrer leurs clients.
En complément les services postiers compétents sur votre territoire, 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.

Le produit n'est plus disponible et je n'avais pas mis mes stocks à jour donc j'ai eu une commande quand même ...

Merci de prévenir votre client que vous ne pourrez pas honorer sa commande, et de nous appeler.

[Rediriger vers la hot line MVMS](#)

En cas de retour ...

Si le produit ne correspond pas aux attentes du client, et que ce produit peut faire l'objet d'un retour (ce qui n'est pas le cas du frais par exemple). 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.

Le client nous contacte afin de savoir comment est-ce qu'il doit procéder pour organiser le retour de la marchandise. (s'il vous contacte directement, n'hésitez pas à le rediriger vers nous).