

Sommaire

1. À propos de ces directives: objectif; portée; et application
2. Comment livrer vos produits à Jumia
3. Retour au vendeur ou confiscation de l'inventaire
4. Les conséquences de la violation de ces directives
5. Informations complémentaires

1. À propos des directives de livraison

1.1. Objectif

Le but de ces directives est de fournir des informations aux vendeurs de Jumia sur la livraison à Jumia des produits vendus aux acheteurs sur Jumia marketplace

1.2. Portée

Ces directives couvrent:

- comment livrer des produits à Jumia pour une livraison directe, c'est-à-dire l'exécution par le vendeur des commandes pour une livraison ultérieure aux acheteurs par Jumia;
- quand Jumia peut retourner des produits au vendeur; et
- quand les produits du vendeur peuvent être confisqués.

1.3. Application

Ces directives s'appliquent à la livraison des produits à Jumia pour l'expédition directe uniquement.

Lorsque le vendeur s'est abonné à Jumia Express, les directives Jumia Express s'appliquent.

2. Comment livrer vos produits à Jumia

Le processus d'expédition directe vers Jumia est décrit ci-dessous.

Confirmation des commandes

Une fois la commande confirmée:

- elle apparaîtra dans Seller Center en tant que commande en attente (« pending »); et
- le vendeur doit préparer le produit pour l'expédition et doit marquer la commande comme «prête à être expédiée» (« ready to ship ») dans le délai spécifié sur Seller Center.

Exécution des commandes

Après avoir marqué la commande comme «prête à être expédiée», le vendeur doit:

- imprimer le reçu de paiement de l'acheteur et le mettre à l'intérieur du colis; et
- télécharger l'étiquette d'expédition à partir du Seller Center et la coller à l'extérieur du colis. Seules les étiquettes d'expédition Jumia peuvent être utilisées et l'étiquette ne doit pas être recouverte ou masquée. Un étiquetage incorrect entraînera un retard ou une annulation.

Remise à Jumia

- Le vendeur peut soit déposer ses produits à l'endroit désigné ou, s'il a opté pour le ramassage (pick up) en tant que service à valeur ajoutée, Jumia organisera la collecte au niveau de l'emplacement du vendeur.
- Le vendeur recevra un reçu de remise pour les produits collectés par Jumia, qui constituera la preuve de la remise.
- Lors de la livraison / collecte, Jumia inspectera les produits et les emballages selon les exigences du processus de contrôle qualité de Jumia.
- Jumia se réserve le droit de rejeter des produits (refuser la réception) si: elle les juge non conformes en termes de quantité, qualité, spécifications ou emballage; ou si les produits sont contrefaits (auquel cas le vendeur sera géré conformément à la politique anti-contrefaçon de Jumia). Une telle non-conformité peut entraîner une pénalité pour le vendeur conformément aux termes de la politique de pénalité du vendeur
- l'endroit du dépôt de colis (Hub de drop off) est désigné par Jumia selon des critères de performance opérationnelle ou financière. Jumia essayera de prendre en considération le souhait/proximité du vendeur par rapport à certains hub mais le vendeur est obligé de déposer dans le hub auquel Jumia l'a affecté.

Distribution et livraison des produits aux acheteurs

- Jumia prend la responsabilité de la livraison des commandes aux acheteurs et doit retourner toutes les livraisons manquées au vendeur dans le délai convenu.
- La "Promesse du vendeur" de Jumia, disponible sur le site Web, prévoit que, après la remise à Jumia, le vendeur recevra soit: le paiement de l'article s'il est livré à l'acheteur ou perdu par Jumia; le retour de l'article dans un nombre de jours spécifié si Jumia ne parvient pas à le livrer ou si l'article est retourné par l'acheteur.

3. Retour au vendeur ou confiscation de l'inventaire

3.1. Retour au vendeur

Jumia peut retourner des articles au vendeur à tout moment et pour n'importe quelle raison, y compris:

- dommages, défauts ou expiration, c'est-à-dire produits non en état de vente;
- échec de livraison à l'acheteur; ou
- retours de l'acheteur.

La livraison à partir du lieu de vente du vendeur peut être disponible en tant que service à valeur ajoutée; veuillez vérifier auprès de votre centre d'assistance aux vendeurs.

Jumia informera les vendeurs des articles disponibles à la collecte en envoyant un e-mail à leur adresse électronique principale telle qu'elle est enregistrée dans Seller Center. Cet e-mail doit répertorier les articles à collecter et indiquer l'emplacement et la durée pendant ils seront disponibles pour la collecte.

Les articles retournés doivent rester disponibles pour la collecte au point de dépôt (drop off) pendant 10 jours. La collecte doit être effectuée par une personne autorisée avec un mot de passe conformément à la procédure de collecte.

Une fois que la fenêtre de collecte (délai) a expiré, les articles devront être déplacés du point de dépôt (drop off) au centre central (HUB central) de Jumia pour être collectés dans le délai supplémentaire indiqué à la section 3.3 ci-dessous et Jumia doit, à sa discrétion, soit:

- cesser d'accepter de nouvelles livraisons du vendeur; et / ou
- facturer au vendeur les frais de stockage des articles.

3.2. Retour des articles endommagés

Le vendeur aura la possibilité d'inspecter tous les articles retournés au point de collecte. En cas de dommages aux articles, le vendeur peut soumettre une réclamation à Jumia.

Afin de soumettre une réclamation concernant des dommages allégués aux articles, le vendeur est tenu de:

- photographier les articles au point de collecte; Voir dernière newsletter envoyé au vendeur sur le volet photos à attacher à la réclamation
- collecter ces articles; et
- soumettre une réclamation via le Seller Center dans les 48 heures suivant la collecte.

Le non-retrait des articles ou le fait de ne pas respecter strictement le processus de réclamation décrit ci-dessus rendra la réclamation invalide.

L'indemnisation de Jumia au vendeur pour les articles endommagés sera déterminée, à la discrétion de Jumia, en fonction du niveau des dommages (par exemple, les dommages à l'emballage uniquement entraîneront un remboursement partiel uniquement) et ne seront pas supérieurs au prix de revient des articles.

3.3. Confiscation de l'inventaire

La confiscation de l'inventaire fait référence au transfert de propriété des produits du vendeur à Jumia ou à un tiers désigné par Jumia, par ex. un organisme de bienfaisance, sans frais, libre et quitte de tout privilège, réclamation, sûreté ou autre charge.

Des articles spécifiques seront confisqués dans le cas où le vendeur demande la confiscation, ou auront lieu automatiquement dans les circonstances suivantes:

- le vendeur ne retire pas les articles à l'endroit notifié et dans le délai de confiscation prédéfini;
- l'article crée un risque pour la sécurité, la santé ou la responsabilité, ou
- le vendeur s'est engagé dans une activité frauduleuse ou illégale.

Jumia peut disposer des articles confisqués de toute manière qu'elle juge appropriée, par exemple par vente, don, recyclage ou destruction.

Les fenêtres de confiscation pour chaque marché sont répertoriées dans le tableau ci-dessous. Elles comprennent la période de 7 jours pendant laquelle les articles sont disponibles pour la collecte au point de dépôt d'origine.

Pays	Nombre de jours au centre de dépôt	Nombre de jours au hub central	Délai total de confiscation
Egypte	7	53	60
Nigeria	7	14	21
Kenya	7	60	67
Maroc	7	24	31
Côte d'Ivoire	7	10	17
Ghana	7	14	21
Ouganda	7	14	21
Tunisie	10	11	21
Sénégal	7	14	21
Afrique du Sud	0	60	60

4. Les conséquences de la violation de ces directives

Le non-respect de ces directives peut amener Jumia à prendre une ou plusieurs des actions suivantes:

- refuser la réception des produits;
- retourner les produits au vendeur; et / ou
- appliquer une pénalité financière conformément à la politique de pénalité du vendeur.

5. Informations complémentaires

Si vous êtes un vendeur et que vous avez des questions sur cette politique, veuillez contacter notre équipe d'assistance aux vendeurs.

Adopté le 1er avril 2020